



INFORME FINAL

ESTUDIO DE CASOS PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Licitación ID N° 587-25-LE17

**Dirección de Estudios Sociales UC (DESUC)
Pontificia Universidad Católica de Chile**

Santiago, Diciembre de 2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS.....	4
II.	MARCO CONCEPTUAL.....	6
2.1.	Espacios públicos y apropiación.....	6
2.2.	Espacio público e inclusión.....	9
2.3.	Espacio público y procesos de participación ciudadana.....	12
2.4.	Espacio público y las políticas públicas en Chile.....	14
2.5.	El Programa de Espacios Públicos.....	19
2.6.	Documentos de guía metodológica	20
III.	METODOLOGÍA	23
3.1.	Entrevistas en profundidad con actores institucionales	24
3.2.	Dinámicas grupales con asistentes a procesos de participación y usuarios de espacios públicos	25
3.3.	Observación no participante de los espacios públicos	27
IV.	ANÁLISIS DE CASOS	30
4.1.	Programa de Rehabilitación Plaza Dinamarca - Villa Alemana.....	30
4.1.1.	Síntesis de presentación del caso	30
4.1.2.	Proceso de participación ciudadana de Rehabilitación Plaza Dinamarca - Villa Alemana	32
4.1.3.	Uso, apropiación y satisfacción de expectativas del espacio público construido	45
4.1.4.	Síntesis final.....	51
4.2.	Mejoramiento de Plaza de Armas Plaza - Rengo	53
4.2.1	Síntesis de presentación del caso.....	53
4.2.2.	Proceso de participación ciudadana de mejoramiento de Plaza de Armas	56
4.2.3.	Uso, apropiación y satisfacción de expectativas del espacio público construido	65
4.2.4.	Síntesis final.....	71
4.3.	Mejoramiento de Plaza de Acceso Anfiteatro (actual Plaza los Funcionarios) - Maipú.....	73
4.3.1	Síntesis de presentación del caso.....	73
4.3.2.	Proceso de participación ciudadana Mejoramiento de Plaza de Acceso Anfiteatro - Maipú	77
4.3.3.	Uso, apropiación y satisfacción de expectativas del espacio público construido	88
4.3.4.	Síntesis final.....	92
4.4.	Mejoramiento Integral Plaza Pomaire – Melipilla.....	94
4.4.1	Síntesis de presentación del caso.....	94
4.4.2.	Proceso de participación ciudadana mejoramiento Integral Plaza Pomaire – Melipilla	98
4.4.3.	Uso y apropiación.....	111
4.4.4.	Síntesis final	112
4.5.	Síntesis de claves transversales	113
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116

VI.	REFERENCIAS	121
VII	ANEXOS: INSTRUMENTOS CUALITATIVOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN.....	126
7.1.	Pauta conversacional mapping.....	126
7.2.	Pauta de entrevistas en profundidad: Serviu	127
7.3.	Pauta de entrevistas en profundidad: Consultoras	130
7.4.	Pauta de entrevistas en profundidad: Municipalidad	133
7.5.	Pauta para grupos focales y entrevistas grupales	136
7.6.	Ficha de observación -primera visita	139
7.7.	Ficha de observación – segunda visita.....	140

I. PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

El documento a continuación corresponde al informe final¹ del Estudio Participación e Inclusión en Espacios Públicos, asignado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), a la Dirección de Estudios Sociales de la Universidad Católica (DESUC) a través de la licitación ID N° 587-25-LE17.

La necesidad de contar con mayor cantidad y calidad de espacios públicos para los chilenos es un tema prioritario en las actuales políticas públicas urbanas. El Programa de Espacios Públicos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) ha sido uno de los instrumentos para promover su desarrollo en las ciudades. Es central entender el rol que cumplen los espacios públicos en el desarrollo social y, por lo tanto, las condiciones que deben tener para ser significativos.

Es desde ese entendimiento, que adquiere centralidad este estudio, que busca analizar la **construcción y/o mejoramiento de espacios públicos, con foco en sus procesos de participación ciudadana, inclusión, uso y apropiación**. Siguiendo específicamente lo señalado en las Bases Técnicas de la presente licitación (punto 2.3 y los sub puntos 2.3.1 y 2.3.2), el objetivo general de esta investigación fue describir así los procesos participativos asociados del Programa de Espacios Públicos del MINVU en relación con las expectativas de diseño y uso por parte de los usuarios, y verificar si dichas expectativas de uso se cumplían actualmente por parte de usuarios y vecinos. Específicamente, lo anterior suponía:

- a. *Describir los procesos participativos en el diseño y ejecución de los casos de estudio del Programa Espacios Públicos del MINVU, desde la percepción de los actores institucionales involucrados.*
- b. *Describir las expectativas de uso relevadas en los procesos participativos, desde la percepción de los actores institucionales involucrados en el diseño y ejecución de los casos de estudio del Programa Espacios Públicos del MINVU.*
- c. *Identificar, desde la percepción de los usuarios, si los elementos de diseño relevados en los procesos participativos fueron contemplados en la ejecución de los espacios públicos seleccionados.*
- d. *Describir el uso y apropiación de los espacios públicos, desde la percepción de los usuarios, en relación con las expectativas de uso que emergieron en los procesos participativos.*

Para ello, este estudio ha analizado cuatro casos de espacios públicos (EPPP), los que fueron diseñados y ejecutados en distintas temporalidades y comunas (ver Tabla 1). En esta investigación, la reconstrucción conceptual de ellos se realizó a partir de datos de orden secundario (revisión de documentos) como primario, incluyendo la realización de entrevistas a actores institucionales ligados a los respectivos procesos de participación y al diseño de los espacios públicos analizados, y la ejecución de entrevistas y dinámicas grupales con asistentes a instancias de participación como con usuarios actuales de los espacios públicos.

¹ Según los TdR, este informe supone el cumplimiento de la totalidad de los objetivos, generales y específicos, y a las observaciones planteadas por la contraparte técnica del MINVU, y recomendaciones a los procesos participativos del Programa Nacional de Espacios Públicos, incluyendo percepción de actores institucionales y usuarios, considerando el enfoque de género, interculturalidad, accesibilidad universal y ciclo de vida. Como se verá posteriormente, por las características de los casos – sean del espacio público en sí, o de sus procesos de participación- no todos los aspectos de inclusión pondrán ser considerados.

Tabla 1. Resumen de casos analizados

	V Región	VI Región	Región Metropolitana	
	Villa Alemana	Rengo	Maipú	Melipilla
	Programa de Rehabilitación Plaza Dinamarca	Mejoramiento Plaza de Armas de Rengo	Mejoramiento EEPP Plaza de Acceso Anfiteatro Municipal	Mejoramiento Integral Plaza Pomaire
Año de Proceso de Participación Ciudadana	2011	2013	2013	2015
Año de finalización etapa Ejecución	2015	2017	2017	<i>No ha iniciado la etapa de ejecución</i>

Fuente: Elaboración propia

Como hallazgos relevantes, se observan elementos comunes en los ejemplos estudiados respecto a las dificultades de generar procedimientos continuos en el tiempo, así como se identifican nociones subyacentes de participación acotadas principalmente a la entrega de información, consultas y sugerencias específicas, que distan de lo que la literatura vigente considera como procesos de diseño participativo efectivos. No obstante, tomando la cronología de casos, se observan avances que dan cuenta de mecanismos más sistemáticos y con metodologías más refinadas.

A pesar de ello, en general, en materia de satisfacción y usos de los usuarios, todos los casos estudiados son altamente valorados por los entrevistados, tal como se verá en detalle en este informe. De hecho, desde la perspectiva de la apropiación, se observa cómo la recuperación de estos espacios públicos hace que estos cobren centralidad no solo en términos de su utilización, sino también en el significado y relevancia social que adquieren para sus usuarios. En todos los ejemplos presentados, las plazas se constituyen como un espacio público con todas las implicancias del concepto: son abiertas a todos los ciudadanos, y -por tanto- se proyectan distante de un acceso restrictivo asociado a un uso económico de privados. De hecho, respecto a la inclusión y diversidad, los proyectos analizados muestran cómo los distintos usuarios -jóvenes y niños, adultos mayores- conviven a través del diseño de zonificación propuesto.

En términos de la estructura de este informe final, en primer lugar, se presenta un marco conceptual respecto a espacios públicos, procesos de participación e inclusión, basado en la literatura especializada, prácticas internacionales y documentos de políticas públicas nacionales sobre el tema. Segundo, se expone la metodología cualitativa utilizada para los cuatro casos retratados, la cual incluye el levantamiento primario como el análisis de fuentes secundarias. Tercero, se desarrolla en detalle el análisis de casos, los que fueron reconstruidos a partir de los relatos de actores institucionales, asistentes a procesos y usuarios. Este apartado termina con claves transversales para los ejemplos examinados. Por último, este informe cierra con conclusiones y recomendaciones en materia de espacio público, procesos de participación e inclusión. Se agregan anexos, con las pautas utilizadas en las diferentes técnicas de investigación aplicadas en esta investigación.

II. MARCO CONCEPTUAL

La necesidad de contar con mayor cantidad y calidad de espacios públicos para los chilenos es un tema prioritario en las actuales políticas públicas urbanas. El Programa de Espacios Públicos del MINVU ha sido uno de los instrumentos para promover su desarrollo en las ciudades. Es central entender el rol que cumplen los espacios públicos en el desarrollo social y, por lo tanto, las condiciones que deben tener para ser significativos.

Cuando hablamos de espacio público en general nos referimos a aquellos lugares materiales de libre acceso, donde es posible reunirse con otros y desarrollar diversas actividades, sin otras prohibiciones que las establecidas por la ley en cuanto a atender contra los derechos de otras personas. Estos lugares, en nuestro hablar cotidiano, equivalen a plazas, paseos peatonales, parques y centros comerciales, lugares públicos dentro de la ciudad, donde se permite el libre acceso a los habitantes.

Desde una perspectiva funcional, la existencia de espacios públicos contribuye a que los usuarios puedan realizar ciertas prácticas que favorezcan su calidad de vida, como el deporte y la recreación, posibilitando el acceso público a lugares donde puedan destinar su tiempo libre a actividades tanto de entretenimiento como formativas. En Chile, los índices de obesidad y sedentarismo (MINSAL, 2017), la distribución del tiempo libre - la mayoría de la población usa su tiempo libre viendo televisión (INE, 2016)-, y la vulnerabilidad de muchos sectores que impide acceder a actividades recreativas, hacen relevante construir y equipar espacios públicos acordes.

Sin embargo, la relevancia de los espacios públicos trasciende su uso funcional. Desde las ciencias sociales, entendemos también el espacio público como la esfera donde las personas, distintas entre sí, concurren y comparten sus diferencias². Con ello, construir espacios públicos inclusivos, que permitan el acceso y encuentro de diversos ciudadanos, resulta fundamental.

Es desde ese entendimiento, que adquiere centralidad el **vínculo entre los procesos de participación ciudadana, la construcción y/o mejoramiento de espacios públicos, la posterior inclusión en ellos y -finalmente- su uso y apropiación.**

Para examinar dicha relación, en este apartado profundizaremos en la relación entre espacio público y (2.1) su apropiación, (2.2) inclusión y (2.3) los procesos de participación ciudadana asociados. Además, se examinarán los (2.4) lineamientos de las políticas públicas en estas materias.

2.1. Espacios públicos y apropiación

Los espacios públicos son centrales para la calidad de vida y la convivencia en las ciudades, ya que no sólo proveen de alternativas de recreación y ocio, sino que refuerzan los vínculos entre una ciudadanía cada vez más diversa (Tonkiss, 2013). Los espacios públicos comprendidos de esta forma suscitan una serie de experiencias de encuentro que pueden fortalecer vínculos y redes sociales de identidad individual y colectiva

² Argumento presente en el trabajo de Richard Sennett (1990, 1994, 2002) y Hannah Arendt (1998), entre otros.

(Segovia Neira, 2005)³, permitiendo dar una comprensión más acabada sobre el lugar de encuentro que conforman: aquel donde interactúan los públicos heterogéneos de una práctica y pueden fortalecer lazos de confianza. **Con ello, en un plano micro social, el análisis de los espacios públicos supone necesariamente hablar de diversidad y la construcción de lo colectivo.**

Respecto a lo primero, la **diversidad** en los espacios públicos se observa en la práctica, en el uso o no que distintos tipos de personas dan al espacio. En este sentido, desde una perspectiva teórica, es central la observación de las prácticas sociales en el espacio, y -en particular- la atención a las narrativas que los usuarios hacen de ellas, pues nos deriva al concepto de **apropiación**. El relato que los usuarios realizan de sus prácticas en el espacio público o de la ausencia de ellas, abre la posibilidad de la exploración de las formas en que hacen sentido de los espacios públicos como lugares de encuentro, recreación, actividades deportivas o formativas, entre otras. Las **valoraciones y repertorios culturales** sobre los cuales se establece el significado y necesidad de una práctica para quienes las ejecutan comprenden, entre otras cosas, las formas de valoración de las actividades (lo deseable, lo bueno), así como el conjunto de significados, creencias y emociones asociados a una práctica concreta (Aristía, 2017). A su vez, el sentido también refiere al hecho social de que las prácticas están situadas en el **marco de repertorios de valoración colectivos**, lo que permite adentrarse en los vínculos de ellas con la percepción de pertenencia y apropiación del lugar. En este sentido, los espacios públicos requieren ser pensados de manera sustentable, o sea, de forma que perduren en el tiempo, se renueven y adapten a los modos de vida de los habitantes (PPS, 2011)⁴.

Por otra parte, como enunciamos, el análisis de los espacios públicos supone la pregunta por lo colectivo. Desde autores como Segovia y Neira (2005), ello se puede entender bajo dos acepciones. Por un lado, como la existencia de una identidad espacial y social, es decir, un sentido de pertenencia que trasciende lo individual o comunitario y local (aunque lo incluya). Otra expresión es la presencia de un importante grado de confianza personal y colectiva (Segovia y Neira, 2005). Desde luego, esto considera el fortalecimiento de normas de reciprocidad y redes de compromiso cívico.

En esta línea es clave repasar los aportes realizados por Low respecto a la noción de “espacializar la cultura”⁵, en tanto la “(...) construcción social del mismo refiere a la transformación del espacio -a través de los intercambios sociales, memorias, imágenes y uso cotidiano de las personas- del contexto material a acciones que poseen un significado simbólico” (Low 1996, 862). De esta forma, **en términos de apropiación, el uso de los espacios públicos puede dar sentido a prácticas culturales o la consolidación de aquello comprendido como “identidades territoriales subjetivas”** y la adhesión de componentes emocionales que definen las implicancias simbólicas de un determinado espacio: “El significado del espacio se deriva, en definitiva, de la experiencia que en éste se mantiene, lo que incluye el aspecto emocional como ha destacado José Antonio Corraliza (1987, 2000). La experiencia emocional en los lugares implica que las acciones que se desarrollan en el lugar y las concepciones que del lugar se generan, están imbricadas” (Gustafson, 2001 en Vida y Paul, 2005:288).

³ En experiencias similares de casos en nuestro país, los autores revisan cómo una vecina de Calama indica que -para ella- la plaza representa “un espacio de solidaridad”, en cuanto muchas veces se conforma “un espacio para conversar y poder ayudar, porque hay personas para quienes el solo hecho de que las escuchen ya significa una ayuda” (Segovia y Neira 2005: 179)

⁴ Por ello, como veremos después, en el horizonte de la participación ciudadana, es deseable que los espacios públicos sean concebidos con la participación de los potenciales usuarios.

⁵ Traducción aproximada al concepto proveniente del inglés: “*spatializing culture*”.

Sin embargo, los espacios públicos -en tanto son dispositivos que pueden ser atendidos en su carácter simbólico- **pueden constituirse no solo en espacios de encuentros, sino también de disputa por distintos modos de vida**, identidades e intereses económicos. Henri Lefebvre en "Writings on Cities" (1996) expone el conflicto entre derecho y necesidad, el valor de uso y el valor de cambio, el habitar y el residir, como dialécticas del espacio. Él explica que el espacio público -en tanto es formado en el conflicto- puede ser entendido tanto como un producto, como un medio de esa producción. De esta forma, **puede ayudar o prevenir la reproducción de las relaciones de poder**. En este contexto, el espacio público es un lugar donde las personas se cuestionan su identidad, donde se pueden experimentar los límites que este impone a las relaciones sociales.

Estas significaciones subjetivas de los usuarios respecto al espacio público que utiliza -y su apropiación en general- **refieren a materialidades**: esto es, a la totalidad de las herramientas, infraestructuras y recursos que participan de la realización de una práctica. Es importante notar que las materialidades son constitutivas de las prácticas y no un elemento externo: definen la posibilidad de existencia de la misma, así como sus transformaciones, por lo que es pertinente explorar las potencialidades físicas que cada espacio tiene para acoger la diversidad de usuarios y sus distintas prácticas. Los distintos elementos materiales de las prácticas posibilitan formas específicas de uso del espacio público, a la vez que hacen inviables otras. En este sentido, las materialidades tienen un importante rol al moldear los usos del espacio público.

Tal como argumenta Tim Cresswell (2014), en definitiva, los lugares son "practicados". Las personas hacen cosas en el espacio público y lo que hacen es, en parte, responsable de los significados que un lugar pueda tener. En este sentido la materialidad, el significado y la práctica van unidos, y -con ello- los espacios públicos están abiertos a la disputa por prácticas que no concuerdan con las expectativas que algunos grupos tienen para ellos. Por otra parte, las prácticas en el espacio público están limitadas por la materialidad de éstos, lo que también puede constituir al espacio público -o parte de él- como objeto de conflicto y demanda por los grupos que se sienten excluidos.

Al respecto, en un plano metodológico, el instrumental ofrecido por Gehl Architects -denominado así por su principal creador el danés Jan Gehl (2000)- resulta especialmente iluminador para observar los espacios públicos en relación a la apropiación que los usuarios hacen de ellos y así poder incluir las distintas demandas que pueden existir en torno a un mismo lugar en las propuestas de diseño. Se basa en estudiar el comportamiento humano en espacios públicos, utilizando encuestas y realizando observaciones en terreno en las que se analiza cómo la gente usa estos espacios y notando cuáles son sus fortalezas y debilidades desde la perspectiva de los usuarios. A partir de ello, se desarrolla una visión a largo plazo y un conjunto de estrategias para alcanzarla. Dentro de estas acciones, se encuentra la implementación de una intervención piloto que pueda ser ejecutada rápidamente y a bajo costo. El proyecto piloto no está completo sin una evaluación, cuyos resultados son usados para refinar el diseño, mejorarlo y paulatinamente avanzar hacia intervenciones más permanentes. De esta manera, el proceso de diseño y el de participación ciudadana pueden entenderse como uno solo, ya que el diseño es participativo en cuanto se basa en las prácticas de los usuarios. Con ello, la metodología Gehl enfatiza la sostenibilidad de las soluciones, identificando las formas en que la ciudad puede apoyar nuevas prácticas y comportamientos más sustentables (Gehl Architect, 2017).

2.2. Espacio público e inclusión

En la reciente conferencia Hábitat III⁶, se discutió la importancia del derecho a la ciudad, entendido como un derecho individual y colectivo de todos y todas las habitantes a la distribución y el beneficio equitativo, universal, justo, democrático y sostenible de los recursos, riquezas, servicios bienes y oportunidades que ofrecen las ciudades. Si bien la aprobada Nueva Agenda Urbana (Habitat III 2017) no reconoce explícitamente tal derecho, se orienta a garantizarlo. **En relación con los espacios públicos, se promueven los espacios públicos seguros, accesibles y ecológicos, lo que implica reconocer la diversidad en la población y su necesidad de inclusión.** Se aboga por el fomento de la interacción social y el reconocimiento de la diversidad de las prácticas culturales en las ciudades, lo que favorece la comprensión y el respeto mutuos. “El encuentro social en el espacio público y la experiencia de compartir la misma condición urbana, como usuarios de los entornos construidos, refuerzan la sensación de seguridad y comunidad. Todo ello contribuye a una mayor cohesión social. La Nueva Agenda Urbana debe promover la inclusión de todos los habitantes de las zonas urbanas, independientemente de su nacionalidad, situación social o económica, u origen étnico” (Habitat III, 2017).

A partir de lo anterior, desde una perspectiva analítica, se puede considerar que **en términos de interculturalidad, equidad de género y ciclo de vida, esto se relaciona con construir espacios cuya materialidad permita su uso por diversas culturas y por hombres y mujeres**, respete los ecosistemas y el patrimonio cultural, proporcione seguridad, en especial a los segmentos vulnerables de la población a través de iluminación, vías de circulación y acceso, y posibilite su uso por diferentes generaciones.

Desde una perspectiva meramente material, la inclusión en relación con el espacio público se ha tratado en primer lugar en términos de acceso. En ese sentido, las disposiciones de la Ley 19284, que establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad, provoca un cambio en la normativa de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones de Chile orientadas a eliminar las barreras que cualquier persona en su particularidad pudiera tener para acceder a un espacio, son consideradas inclusivas. En el marco de la inclusión de las poblaciones diversas en el espacio público puede ser recomendable profundizar en los alcances y significados de lo que entenderemos por acceso. Para ello, proponemos retomar los conceptos de práctica, apropiación y significado. Si entendemos las prácticas en el espacio público como la corporeización de los significados que otorgan las personas al mundo, es decir, como formas de percepción, conocimiento y entendimiento, se hace relevante que el acceso al espacio público permita desplegar las prácticas que contienen los entendimientos del mundo que cada persona tiene, en otras palabras, su identidad.

Para Charles Taylor, nuestras formas corporales de conocer, la forma en que actuamos y nos movemos, pueden contener componentes de nuestra forma de entendernos a nosotros mismos y al mundo (Taylor 1993) Asimismo, el proceso de apropiación de un lugar está íntimamente ligado a las prácticas que se realicen en él. **A través de la apropiación se genera el sentimiento de pertenencia y responsabilidad por un lugar, por lo que es indispensable para llegar a otorgar significados al mismo.** Alan Warde (2005) especifica que la exploración de las prácticas sociales (en este caso, las prácticas en el espacio público) debe incluir las formas

⁶ La Conferencia Habitat III es la Conferencia de las Naciones Unidas en Vivienda y Desarrollo Urbano Sustentable. Se celebró en Quito, Ecuador, en octubre del 2017. En ella los Estados miembros aprobaron la Nueva Agenda Urbana que representa un ideal común para lograr un futuro mejor y más sostenible, en el que todas las personas gocen de igualdad de derechos y de acceso a los beneficios y oportunidades que las ciudades pueden ofrecer, y en el que la comunidad internacional reconsidere los sistemas urbanos y la forma física de nuestros espacios urbanos como un medio para lograrlo. (<http://habitat3.org/the-conference/about-habitat-3> accedido el 29 de noviembre 2017)

en que estas cambian, emergen, se combinan y dan paso a otras nuevas. **La interacción entre distintos tipos de usuarios de un espacio público está al centro de la forma en que las prácticas se consolidan como rutinas tácitas y las disputas** que suceden en términos de los distintos usos que se le den al espacio.

La aproximación del **acceso universal**, utilizada particularmente para eliminar las barreras de acceso a las personas con discapacidad a los espacios públicos, es especialmente iluminadora al pensar en los espacios públicos como **lugares para la inclusión**, no sólo de este grupo, sino que de todas las personas en sus diferencias. Si bien se pueden potenciar acciones afirmativas respecto a grupos que se reconocen como más vulnerables por distintos factores (como los jóvenes y la tercera edad, los pueblos originarios y los inmigrantes), la mirada del acceso universal es útil para entendernos como sociedad desde la diferencia, sin normalizar un estándar, como sucede muchas veces a través de la imposición de comportamientos disciplinarios y nociones de normalidad (Foucault, 1994). Pensar desde las diferencias, implica integrar en el diseño distintas posibilidades de uso y abrir oportunidades para todos y todas.

El diseño universal supone entender así la accesibilidad como el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con discapacidad. Una buena accesibilidad es aquella que pasa desapercibida a los usuarios. Esta “accesibilidad desapercibida” implica algo más que ofrecer una alternativa al peldaño de acceso: busca un diseño equivalente para todos, cómodo, estético y seguro. Es sinónimo de calidad y seguridad, siendo este último requisito fundamental en el diseño. Si carece de seguridad en el uso para un determinado grupo de personas, deja de ser accesible. La gran ventaja de la “accesibilidad desapercibida” es el valor agregado que otorga al diseño, ya que no restringe su uso a un tipo o grupo etario de personas.

Desde este punto de vista se puede plantear que el acceso universal, como la eliminación de barreras excluyentes, es atendible en relación con todas las diferencias que hemos construido ficticiamente refiriéndonos a un supuesto modelo de normalidad que es inexistente. **El acceso universal, por lo tanto, no hace más que reconocer que lo verdaderamente inclusivo es entendernos desde las particularidades y diferencias que tenemos como seres humanos.** De esta forma, todos los usuarios requieren un diseño que les permita desplegar sus prácticas, apropiarse del espacio y significar su identidad.

La estrategia del diseño universal es crear productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado. En el horizonte de la inclusión, las soluciones apuntan a que sean fáciles de usar y adecuadas para todas las personas, independientemente de sus capacidades, habilidades y formas de habitar dadas por su cultura, género o edad. Los conceptos claves son: a. flexibilidad en el diseño para acomodarse a la variedad de capacidades individuales, b. uso simple y funcional del diseño que enfatizando la simpleza y lo intuitivo de su uso, c. información comprensible que utiliza distintas formas (gráfica, verbal, táctil) y dispositivos o ayudas técnicas para personas con discapacidad, d. tolerancia al error reduciendo al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias, e. bajo esfuerzo físico para ser usado eficazmente, f. dimensiones apropiadas para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad (Corporación Ciudad Accesible, 2010).

Desde el punto de vista cultural, el diseño universal puede significar espacios democráticos y equitativos, donde las distintas culturas se sientan acogidas sin distinción. Alejandro Garcés (2011) ha descrito las formas de apropiación de algunos espacios urbanos por parte de colectivos migrantes y su relevancia para la reproducción económica y social de los mismos. Estas ocupaciones muchas veces son percibidas por grupos locales e instituciones como desorden y suciedad, lo que ha llevado a reforzar las fronteras en los espacios públicos, a la segregación y estigmatización (Garcés, 2014). Un diseño inclusivo, si bien no es la única solución a una cultura racista y exclusionaria, como ha develado ser en muchos aspectos la sociedad chilena (Imilan et al, 2015), colabora a que existan espacios continuos y fluidos donde convivan diferentes grupos (ver recuadro 1)

Con ello, observar los espacios públicos desde la teoría de las prácticas (Bourdieu, 1998) permite vincular la inclusión, con la apropiación y uso de los espacios públicos. Desde los planteamientos del autor, emergen preguntas como ¿qué se hace en el espacio público?; ¿qué es posible hacer?; ¿qué les gustaría hacer a los usuarios?; ¿en qué medida esas prácticas permiten el despliegue de la identidad de sus usuarios? y, en ese sentido, ¿les permiten estar incluidos? (Palacios, 2011). De esta forma, se va más allá de las encuestas de preferencias, e integra la identidad de los usuarios y las significaciones que hacen del lugar. La práctica no es una existencia estática, sino que dinámica, existe en cuanto hay acción, en cuanto están todos los elementos que la constituyen en relación, y desaparece cuando ésta cesa. De esta forma, la práctica va mutando junto con la posición de los elementos en el entramado que la constituye. La exploración de las prácticas en el espacio público implica una exploración de su evolución y trayectoria, las que están íntimamente vinculadas a los usuarios. En ese sentido, la atención a los distintos grupos y tránsitos de los mismos es central.

Finalmente, el logro de diseños inclusivos está íntimamente relacionado con la aproximación a los espacios públicos de una forma participativa, que integre a la comunidad desde el primer momento en las decisiones relativas a la creación de lo que será un espacio para ellos. Esta noción que, al menos de manera discursiva es un pilar en el urbanismo actual, se juega en las formas en que se planteen, construyan y desarrollen los procesos de participación.

Recuadro 1

Casos internacionales: Diseño universal y diversidad cultural

Imagen 1. Londres, rampa incorporada a escalera (1) y accesibilidad desapercibida (2) en puente Millenium



Fuente: Corporación Ciudad Accesible y Boudeguer & Squella. ARQ (2010) Manual de Accesibilidad Universal.

Ejemplos de diseño inclusivos son el parque La Villette en París y el conjunto South Bank de Londres al borde del río Támesis (Tschumi, 1998; Borden, 2001). Para el arquitecto Bernard Tschumi, creador de La Villette, la relación entre arquitectura y programa es imposible y muestra de ello son los cruces de programaciones (crossprogramming) que permiten usar construcciones para fines distintos de los pensados originalmente (estrategia que ha permitido en muchos casos el rescate patrimonial); las sumas de programaciones (transprogramming) que permiten acercar distintos usos y, consecuentemente, distintos usuarios como sería el caso de un planetario junto a una montaña rusa; y las desprogramaciones (disprogramming) la combinación de programas para dar paso a una solución nueva que contenga elementos de ambos, lo que coincide bastante con la propuesta de co-construcción a partir de foros híbridos sostenida por Callon (1999).

2.3. Espacio público y procesos de participación ciudadana

La participación ciudadana ha estado al centro del quehacer del desarrollo urbano desde hace ya más de cincuenta años. Si bien, en los orígenes de la planificación urbana el modelo racional no integraba sustantivamente a los ciudadanos en los procesos de planificación (Fainstein, 2000), ya en los años sesenta se hicieron visibles las demandas por participación y la necesidad de dar un giro en las formas de hacer ciudad. Esto es principalmente porque se trata de lugares en que los interesados son todos los habitantes y en los que no hay usuarios con mayores derechos que otros (como lo es, por ejemplo, en el caso de los territorios privados).

La participación en la posterior apropiación y uso de los espacios públicos construidos puede ser favorable a su sustentabilidad. La experiencia nacional e internacional muestra que la destrucción de los espacios públicos tiende a ocurrir cuando el proyecto es desarrollado al margen de las opiniones y expectativas de los usuarios (León 1997). Por otra parte, **los espacios públicos diseñados de manera participativa tienen mayores probabilidades de constituirse en lugares seguros para la comunidad** (Segovia, 2000). El control social que ejercen los usuarios de los espacios públicos que se sienten dueños del lugar -en la medida que han participado en su creación- es vital para evitar que sucedan allí actos de delincuencia, consumo y tráfico de drogas y violencia.

Así también, un diseño participativo debidamente guiado por expertos asegura que los resultados sean no sólo acordados por la comunidad, sino que también técnicamente apropiados. De esta manera, hay disposiciones de diseño que manejan los profesionales del área que en un proceso participativo son socializados con la comunidad. Por ejemplo, la definición y proporción de los espacios, la delimitación de las distintas áreas interiores, la definición de las circulaciones y el mobiliario urbano adecuado para cada caso (Silberberg, 2013). En este sentido, un diseño participativo no es sinónimo de un diseño al margen de las condiciones técnicas que han probado ser eficientes.

Para obtener ese impacto, no obstante, los procesos de **participación ciudadana deben cumplir ciertos requisitos**. Las metodologías específicas para cada proceso de participación ciudadana deben referirse a la extensión de la convocatoria, el número de sesiones, la duración de cada etapa y su calidad. Aún más, la participación debe ser temprana (debe desarrollarse desde las etapas iniciales de elaboración del proyecto), amplia (se debe garantizar la participación de todas las personas vinculadas al territorio afectado por el proyecto, sean residentes o propietarios), informada y transparente (todo proceso deberá garantizar el amplio acceso a toda la información técnica relevante para la formulación y aprobación del proyecto), y significativa (se deben atender todas las observaciones de los y las interesadas, evaluándolas, discutiéndolas y finalmente elaborando en conjunto la mejor solución, lo que no significa que cada observación propuesta debe ser incorporada al proyecto).

La incorporación de buenas prácticas de participación ciudadana no ha sido un camino fácil, ni mucho menos uno acabado. Como argumenta Arnstein (1989) en su famoso artículo “La escalera de la participación ciudadana”, abundan malas prácticas y maneras falsas de realizar procesos participativos en relación con la planificación y diseño de nuestras ciudades. Lo más común es la manipulación inconducente de los grupos interesados y la mera consulta, sin llegar a una verdadera participación en la que los ciudadanos tengan la posibilidad de ser parte del diseño e implementación de las soluciones acordadas. En la misma línea, Paul Davidoff (1996) cree que es imprescindible que haya más de una alternativa de planificación, de manera que no se trate de una consulta, sino de un proceso en el que se presenten distintas posturas y los ciudadanos puedan ser parte de los contenidos de la opción que quieren defender. En este sentido, el argumento de Davidoff es que los planificadores urbanos no pueden restarse de su rol político ya que las distintas formas de hacer ciudad conllevan ideas y éticas que trascienden la forma y el diseño. Por otra parte, se reconocen los distintos y múltiples interesados en el espacio urbano lo que limita las posibilidades de acuerdos y amenaza con que el diálogo y las instancias colaborativas sólo queden en buenas intenciones (Healey, 2003).

Las voces más actuales continúan abogando por la necesidad y urgencia de mejores procesos de participación ciudadana para la planificación y diseño de los territorios y las ciudades, de manera que los lugares que habitamos no sólo sean fruto de una co-construcción y no de una imposición autoritaria o de la decisión de la mayoría, sino que también para que nuestros hábitats sean más justos y equitativos. En esta línea destacan los pensadores neo marxistas que han criticado fuertemente la falta de verdadera participación y la conversión del espacio urbano en capital económico (Harvey, 2007; Soja, 2010; Marcuse y Brenner, 2011).

Por otra parte, desde el pragmatismo francés se han fortalecido las posturas que llaman a mirar las controversias urbanas no con lentes ideológicos, sino que de una manera nueva en la que se identifiquen a todos los actores en juego (Callon, 1999). Esta postura que rompe la histórica distinción entre planificadores expertos y ciudadanos o “legos”, involucra los saberes tácitos y el conocimiento situado de los habitantes en la

planificación y el diseño, lo que refresca la forma de enfrentar los problemas y, consecuentemente, da paso a la co-construcción de soluciones. Sin embargo, a juicio de muchos sigue primando la teoría de la participación ciudadana y la manipulación más que la co-construcción de la ciudad, lo que Fernando Carrión ha llamado el “urbanismo de las palabras” (2016), que en términos conceptuales, destroza el concepto ciudad, y en términos de política urbana, rompe la integridad de la intervención; por ejemplo, destaca que en la conferencia Hábitat III la ciudad estuvo presente como objeto, pero su representación política y ciudadana no. Argumenta que finalmente se diseñaron las políticas, los gobiernos nacionales se comprometieron y los municipios deberán acatar lo resuelto; es decir, se hizo realidad el viejo principio de dictar las propuestas locales. El mismo esquema que luego se reproduce en las ciudades donde el centro determina y manda -tal vez consulta- las líneas de acción.

2.4. Espacio público y las políticas públicas en Chile

Junto con lo observado por la literatura especializada, también es posible examinar los conceptos sobre espacio público, procesos de participación e inclusión, desarrollados el último tiempo por las políticas públicas en Chile. Al respecto, la reflexión y posterior operacionalización de los espacios públicos como lugares de inclusión, nacidos de procesos participativos promovidos desde el Estado, han tenido diferentes momentos y énfasis. Para entender su evolución, las definiciones actuales y principales desafíos, presentamos una revisión de algunos conceptos en la forma en que están tratados en los documentos de política. En este análisis, además, se irá contrastando cómo las nociones y fundamentos presentes en la política pública nacional tienen su correlato en casos internacionales de espacios públicos.

2.4.1 Conceptos en la política pública

La Política Nacional de Desarrollo Urbano (PNDU) aprobada en el año 2014 considera la participación ciudadana como un eje transversal a los ámbitos que propone como parte del desarrollo urbano y territorial (integración social, desarrollo económico, equilibrio ambiental, identidad y patrimonio, e institucionalidad y gobernanza). En particular propone lograr una participación ciudadana *efectiva*, es decir, considerar la participación ciudadana como el derecho de las personas a involucrarse en la construcción del lugar que habitan o aspiran a habitar; asumir la participación ciudadana como una condición proactiva, entendida como la oportunidad de preservar y reforzar el capital social y la confianza colectiva de las comunidades; generar sistemas de participación ciudadana propios de cada uno de los niveles entendidos siempre como un proceso continuo, organizado, transparente y responsable, con instancias y protocolos predefinidos, con responsabilidades públicas respecto de gestionar la participación; establecer normas sobre participación cuyo cumplimiento sea condición para la toma de decisiones de planificación en la respectiva escala como una conclusión de un proceso participativo (de este modo, la potestad resolutoria queda en manos de las autoridades democráticamente elegidas o legalmente establecidas, pero debe ser ejercida no como un acto aislado sino como un resultado de los procesos participativos).

Para temas de planificación, la PNDU establece que se deben fijar requisitos para la formulación de Instrumentos de Planificación Territorial en términos de la difusión o publicidad de los procesos y de la participación que debe haber a los ciudadanos tanto en la formulación del diagnóstico como de las propuestas y su desarrollo; velar porque la participación sea institucionalizada (en el sentido de estar reconocida formalmente por la institucionalidad pública), financiada (asegurando acceso expedito a fondos públicos que

permitan su funcionamiento, independencia y capacidad técnica), temprana (incorporando participación en las etapas de formulación de los objetivos y de diseño de los planes y proyectos urbanos y territoriales), informada y técnica (facilitando la equidad en el acceso a información técnica y mecanismos de respuesta oportuna frente a discrepancias), responsable, en el sentido de que los participantes consideren la importancia de sus opiniones y sus efectos y, al mismo tiempo, la autoridad deba responder a dichas opiniones de forma rigurosa y fundada.

En las distintas fases de los procesos de participación deben contemplarse mecanismos de exposición simples y didácticos que permitan a cualquier persona comprender el contenido de las propuestas, sus alcances y efectos. A nivel local se deben reforzar las Juntas de Vecinos, dándoles el carácter de organizaciones territoriales y apoyando su quehacer con instancias de participación tanto en materias de planificación local como en el desarrollo de proyectos públicos locales. Por otra parte, se promueve la creación de comisiones de planificación locales que junto a la autoridad pública convoquen a especialistas y a miembros de la sociedad civil, que ejerzan su labor mediante procedimientos reglados y de carácter público.

En la línea de lo establecido por la PNDU, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo anteriormente, en el año 2009, había acuñado el término de **sustentabilidad social**, en relación con la participación de las personas en los espacios públicos (MINVU, 2009). Este concepto aludía a la importancia de un buen diseño y gestión de los proyectos para que los espacios fuesen usados y se mantuvieran en el tiempo. De alguna manera se vinculaba el uso –motivado por ciertas condiciones- a la sustentabilidad del espacio. Esta dimensión, en la forma en que se presentó en ese momento, estaba asociada a aspectos físicos urbanos que aseguran la confortabilidad y seguridad del espacio público, y a aspectos sociales que requieren desde la administración a un buen manejo comunicacional para gestionar la participación ciudadana y la educación social. Un espacio socialmente sustentable entonces sería aquel que se constituye en un espacio vital, que se utiliza intensamente debido a que fue capaz de recoger las aspiraciones y requerimientos de la comunidad usuaria. Adicionalmente, la vitalidad aumenta al incorporar modalidades de gestión social a través de la participación de las personas en el cuidado, vigilancia, desarrollo de actividades programadas e implementación de equipamientos y servicios privados asociados al espacio público, generando atracción de flujos desde el entorno.

La consideración permanente de los valores culturales y patrimoniales posibles de relevar fue también un elemento destacado por el MINVU en ese entonces. Se argumenta que la identidad se fortalece mediante la incorporación de procesos de participación ciudadana en el diseño y la recuperación de espacios. Esta participación va asociada a un sentido de responsabilidad por parte de la comunidad, que junto con la institucionalidad pueden generar programas de actividades, colaboración en la administración e integración de grupos con intereses específicos, entre otras.

En el último período (2014 hasta ahora), sin dejar de lado lo dicho, se ha profundizado el enfoque de inclusión a través la Agenda de Inclusión Social 2014-2018 del MINVU, la que se enmarca en una visión país con igualdad de oportunidades, inclusivo y con justicia social. Esta agenda tiene por propósito contribuir a mejorar la calidad de vida de los pueblos indígenas, los inmigrantes, las personas con discapacidad, los adultos mayores y los niños y niñas, a través de acciones que atiendan sus necesidades particulares en los ámbitos de vivienda, barrio y ciudad. Para ello, considera el enfoque de derechos humanos, sustentándose en garantías jurídicas universales, de modo tal de proteger a los individuos y a los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades, en los derechos fundamentales y en la dignidad humana. Esta agenda se estructura en base a tres enfoques, orientados a promover la calidad de vida y el bienestar social, desde criterios de inclusión,

equidad social y territorial, accesibilidad y participación, correspondientes a interculturalidad, ciclo de vida e igualdad de género.

La inclusión se entiende entonces como un **proceso de construcción social dinámico**, que implica la transformación y adecuación de los sistemas y estructuras existentes para atender las múltiples necesidades de la sociedad y lograr una mayor equidad. De esta manera, la política de espacios públicos se ve fuertemente orientada a identificar y **eliminar barreras de acceso**, buscar la **plena inserción** de personas y grupos excluidos parcial o totalmente de la sociedad, debido a discriminaciones socioeconómicas, culturales, étnicas, de género, de nacionalidad o de credo, incorporar mecanismos de participación en las instancias de toma de decisiones, y a fundamentarse en el diálogo y respeto por la diversidad y el pluralismo.

En este contexto, respecto a la planificación, diseño y construcción de espacios públicos, se han llevado a cabo proyectos que apuntan a crear y mejorar espacios públicos integrando estas definiciones y los enfoques de inclusión⁷. Es interesante notar que los **criterios de interculturalidad, ciclo de vida e igualdad de género**, han sido considerados relevantes mundialmente, presentándose casos de buenas prácticas que pueden iluminar la perspectiva que está impulsando el MINVU (ver recuadros 2 y 3).

La atención del MINVU a nivel intercultural, que implica una interacción dinámica entre culturas, basada en el diálogo, la reciprocidad y la interdependencia, y la consideración de diversas culturas que conviven, se aportan y desarrollan en el respeto mutuo, es compartida por visiones internacionales que han desarrollado interesantes proyectos en esa línea. Asimismo, el entendimiento de los diferentes ciclos de vida ha impulsado a pensar formas para incluir a todas las personas independientemente de su edad. Por ejemplo, el capítulo de Agenda de Inclusión, orientado a contribuir al desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes a través de la provisión de condiciones los reconozcan como sujetos de derechos, fortaleciendo la participación en la oferta programática del MINVU, ha incidido en la forma en que se diseñan los términos de referencia para la ejecución de los distintos programas. Otra población que es particularmente objeto de atención de parte del MINVU, es la tercera edad. Su uso de los espacios públicos puede verse obstaculizado por temas de acceso y seguridad, y en ese sentido, el capítulo sobre accesibilidad universal de la Agenda de Inclusión se hace cargo de ello.

⁷ Ejemplos de proyectos urbanos con pertinencia indígena son el Parque Costanera Quidico. Comuna de Tirúa, Provincia de Arauco, Región del Biobío; Construcción Pasarelas Caleta Tortel. Comuna de Tortel, Provincia de Capitán Prat, Región de Aysén. Ejemplos de iniciativas orientadas a la inclusión de migrantes en los espacios públicos son las acciones de inducción y capacitación a los equipos de la Región Metropolitana y a los encargados del área social de las regiones de Arica Parinacota, Tarapacá, Atacama y Antofagasta; los cinco proyectos del Plan de Gestión Social para fomentar la participación, la recuperación de espacios públicos barriales y la convivencia vecinal. Regiones: Arica Parinacota, Antofagasta, Atacama, RM y Los Lagos; las buenas prácticas recogidas en barrios desde un enfoque de interculturalidad y destacadas en el IV Concurso de Buenas Prácticas en Barrios. Asimismo, se han desarrollado iniciativas que promueven la igualdad de género, el acceso a las personas con capacidades diferentes a los espacios públicos y proyectos orientados a niños y niñas.

Recuadro 2

Casos internacionales: Espacio públicos e interculturalidad

Imagen 2. Plaza de Lavapiés, Madrid



Fuente: www.publicspace.org

En el contexto de la interculturalidad, la preocupación por incluir a los inmigrantes se repite en la mayoría de los países y es atendible aprender de formas en que se han desarrollado propuestas para ello, tanto en los procesos de participación como en las soluciones de diseño. La **plaza de Lavapiés, en Madrid**, que fue galardonada con el premio europeo del espacio público Urbano⁸ resalta entre los casos emblemáticos. Situada en el antiguo barrio judío de Madrid, presenta un enfoque de diseño que toma en cuenta tanto la historia de inmigración presente en el lugar como la actual población de inmigrantes que trabaja y reside en el barrio. En 2004, el Ayuntamiento de Madrid, a partir de una estrategia consensuada con los residentes y los agentes socioeconómicos más directamente involucrados, pretendió sacar provecho de la posición estratégica de la plaza para devolverle el flujo transversal de peatones y la capacidad de acoger las actividades exteriores del vecindario. Pero, aparte de la reordenación de su fisonomía y de la conversión en zona peatonal, la estrategia nuclear pasó por la creación de un mercado de flores. A pequeña escala, esta nueva función inyectó vida dentro del paisaje de la plaza y, a una escala mayor, le otorgó una especificidad que la diferenciará de otros espacios públicos de la trama urbana. Esta intervención ha servido para recuperar la función tradicional de la plaza como punto de encuentro, a través de la mejora sustancial de su accesibilidad y su dinamismo. La presencia del mercado de flores hace que la plaza, más que un lugar de paso sea un lugar de interacción social. Abierto los siete días de la semana, es un motor de actividad que la vitaliza y la hace atractiva. Sus puestos, en su mayoría regentados por inmigrantes, reflejan la diversidad cosmopolita del barrio y aportan una buena excusa para la interacción de la vieja población y la recién llegada.

Por otra parte, existen experiencias novedosas en países donde también hay una presencia importante de poblaciones de pueblos originarios. En **Nueva Zelanda**, el New Zealand Planning Institute ha trabajado especialmente el tema de la integración de la cultura Maorí en los espacios públicos. Una de sus propuestas es usar mecanismos simbólicos de inclusión que puedan actuar como representaciones de las identidades de los diferentes grupos (van Velden y Reeves 2010). Estos símbolos pueden ser permanentes o temporales y uno de los más destacados por su efectividad en términos de lograr una inclusión simbólica es la flora. Se ha visto que la flora puede entregar una identidad y sentido del lugar al espacio y además representar culturas particulares. En el caso de Nueva Zelanda, la flora incluye árboles, pastos, flores, etc. y entre toda ella, hay especies especialmente significativas para la cultura Maorí ya que este pueblo tiene una relación muy cercana con el paisaje⁹.

⁸ Publicspace. Recuperado en: www.publicspace.org

⁹ Se propuso entonces que el uso de la flora Maorí en los espacios públicos urbanos permite 1. Reconocer las relaciones existentes entre este pueblo y sus ancestros, ya que los maories creen en que todo está conectado y que existen lazos de obligación y parentesco que pueden ser desplegados a través del uso de la flora, 2. Restaurar la fuerza vital de los Maories que proviene del paisaje y que cuando éste es dañado repercute en ellos, 3. Permitir a los Maories urbanos aprender de su cultura y su saber tradicional a través del contacto con su flora (prácticas medicinales, folklor, cultivos, etc.), 4. Promover el entendimiento y la visibilidad de la identidad Maorí entre todos los habitantes, lo que contribuye al diálogo intercultural.

Recuadro 3

Casos internacionales: Espacio públicos y ciclos de vida

Imagen 3. Bryant Park, Nueva York



Fuente: Project for Public Spaces (www.pps.org)

En relación con la tercera edad, Project for Public Spaces (www.pps.org) destaca su trabajo en Bryant Park, una plaza bastante grande situada a un costado de la biblioteca pública de Nueva York. La estrategia usada fue buscar formas de entregar mayor seguridad en el espacio despejando las vistas y proveyendo mobiliario accesible para todos, ya que uno de los temas más importantes en el diagnóstico realizado para el proyecto fue el sentimiento de intimidación que abundaba entre los potenciales usuarios del parque, lo que impedía sobre todo a niños y tercera edad usarlo.

Las estrategias de diseño apuntaron a limpiar el espacio de barreras visuales que producían situaciones peligrosas y permitir la vista del espacio desde la vereda, como forma de seguridad; todos los paseantes, aunque no estuvieran dentro del espacio podían ver lo que sucedía en él. Hoy Bryant Park es uno de los espacios públicos más usados por los habitantes, paseantes y trabajadores del centro de Manhattan. Cuenta con una programación educativa y recreativa para distintas edades (por ejemplo, el Festival de Cine TNT, la búsqueda de huevos de Pascua, exposiciones fotográficas, prácticas de Tai Chi, entre otros).

Por su parte, el italiano Francesco Tonucci ha impulsado procesos participativos que incluyan a los niños para que interpreten y expresen sus propias necesidades y contribuyan al cambio de su ciudad. En las actuales discusiones sobre los procesos de participación ciudadana para espacios públicos, ya que los niños son una de las poblaciones para las cuales se diseñan zonas especiales de juegos y, sin embargo, no están incluidos en los diagnósticos convencionales.

Respecto al criterio de inclusión e igualdad de género, el MINVU ha impulsado principalmente el tema de las necesidades e intereses diferenciados por sexo. Esta iniciativa se alinea fuertemente con la discusión sostenida en Hábitat III por los grupos de política que se ocuparon de los contenidos de derecho a la ciudad y marcos socio culturales (Hábitat III, 2016). En relación con las mujeres, se discutió intensamente sobre la necesidad de incluir sus demandas por mayor seguridad en los espacios públicos, en concreto, por contar con mayor iluminación y diseños despejados. Para el presente estudio, tener en cuenta esta perspectiva abre la posibilidad de explorar de qué manera los procesos participativos realizados dieron oportunidad para debatir estos puntos.

Desde otro punto de vista, en algunos países también se ha discutido la inclusión de la población LGTB en los espacios públicos, desde la perspectiva del acceso emocional. Esto apunta a dar espacio en los procesos participativos y de diseño para discutir y explorar formas que contribuyan a la percepción de inclusión por parte de las personas LGTB. En Inglaterra, por ejemplo, la Commission for Architecture and the Built Environment (CABE), plantea que, para hacerse cargo de los espacios públicos desde una perspectiva inclusiva de género,

es necesario remover las barreras psicológicas y -para ello- estos grupos deben ser incluidos en los procesos de participación, diseño y manejo de los espacios públicos. Las agrupaciones LGTB dan cuenta de que se ven en la necesidad de modificar su comportamiento para evitar la violencia y la discriminación en los espacios públicos, y que esta actitud vigilante les impide poder hacer uso del espacio y apropiarse de él.

2.5. El Programa de Espacios Públicos

El Programa de Espacios Públicos constituye una iniciativa de la política urbana-territorial de integración social del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, siendo una de las pocas que existen en nuestro país en temática de espacios públicos, pudiendo rastrearse su origen en el Programa de Espacios Patrimoniales. Busca potenciar el desarrollo, la equidad y la calidad de vida urbana, reforzando la identidad local de los/as ciudadanos/as, de forma que propicia la sustentabilidad urbana de las ciudades.

El programa permite construir nuevos espacios públicos o rehabilitar existentes y protege “el Patrimonio Urbano al atender la demanda en zonas patrimoniales (localizados en Zonas de Conservación Histórica -Art. N° 60 de la L.G. de U. y C.- señaladas como tales en el Plano Regulador Comunal y en Zonas Típicas de acuerdo a la Ley N 17.288 de Monumentos Nacionales), sectores emblemáticos de las ciudades y -...- barrios vulnerables donde habita población de escasos recursos.” (MINVU, 2007).

En términos de su funcionamiento, cabe señalar que obedece a fondos concursables que cada año abren las Seremis en cada región, y a los que pueden postular las municipalidades siempre que sus proyectos se mantengan en el rango presupuestario (3.000-30.000UF) y que éstas comprometan aporte municipal – además de los antecedentes propiamente requeridos para la postulación. Asimismo, es un requisito (y un ítem de puntuación) que la propuesta tenga respaldo de la junta de vecinos, y que la municipalidad tenga un Plan de Participación Ciudadana, según lo estipulado en las bases técnicas del programa, en el punto II-1.8.h

Una vez que las Seremis y MINVU seleccionan las propuestas, el programa supone cinco etapas donde se encuentran:

- (i) el diseño (etapa que es financiada en su totalidad por el presupuesto sectorial de MINVU),
- (ii) la evaluación que hace Seremi y MIDESO
- (iii) la asignación de recursos (donde el financiamiento es principalmente por este presupuesto, pero no exclusivamente),
- (iv) la licitación pública que hace SERVIU, y
- (v) la ejecución.

Asimismo, como ya se ha señalado, las bases técnicas del programa establecen:

“h) Participación Ciudadana: Todas las iniciativas postuladas al Concurso deberán ir acompañadas de una carta de apoyo emitida por la Junta de Vecinos de la comunidad que se beneficia directamente con el proyecto y un Plan de Participación Ciudadana que será incluido en los términos de referencia de la licitación de diseño.” (MINVU, 2016: 5)

La especificación para el plan de participación ciudadana consiste en exigir:

- *“La identificación de las organizaciones sociales u otros actores que deberán ser consultados e informados sobre el diseño a elaborar.*
- *Los mecanismos e instrumentos de información y consulta a la comunidad y las oportunidades mínimas en que estas se llevarán a cabo durante la elaboración del diseño (reuniones, encuestas, folletos).*
- *Los mecanismos e instrumentos de información a la comunidad de la versión final del diseño que se postule”.* (idem)

De esta forma, la participación ciudadana constituye un requisito tanto en las bases técnicas del concurso para las municipalidades, así como en la licitación que se realiza para el proceso de diseño. Incluso, en el caso de SERVIU de la Región Metropolitana, se ha incorporado específicamente en las bases técnicas para las licitaciones de esta última etapa, que la constructora comprometa una instancia de reunión con los vecinos al 30%, 60% y 90% de la obra, de forma que la población esté al tanto del proceso de construcción del espacio público, pueda también señalar sus inquietudes, opiniones, etc. y se vea más comprometida con el mismo.

Sin embargo, desde una perspectiva analítica, **si se contrasta con la literatura sobre participación ciudadana reseñada anteriormente, lo exigido corresponde a un proceso de información y consulta, antes que a un concepto de participación en todos sus alcances.**

2.6. Documentos de guía metodológica

A pesar de que el componente de participación ciudadana está presente en las bases técnicas y en los términos de referencia para las licitaciones, en ellos no queda del todo claro qué se entenderá por participación ciudadana. Este punto se revela fuertemente a la luz de la información de los casos observados en el presente estudio, pero es interesante estudiarlo desde sus orígenes, en las **propuestas de las guías metodológicas** que ha construido el MINVU como apoyo al Programa de Espacios Públicos, y de sus bases técnicas.

El actual acento en la participación ciudadana que tiene el programa es producto de un trabajo en el tiempo que ha realizado el MINVU, reforzando la realización de procesos efectivos en los términos señalados por la PNDU, a través de seminarios y documentos de apoyo para los equipos institucionales, municipales y consultores. **Al analizar distintos momentos de estas iniciativas¹⁰, se puede visualizar cómo el énfasis en lo propiamente participativo se ha fortalecido.** Por ejemplo, en el Manual Espacios Públicos (2009) se subraya la importancia de la gestión social de los espacios públicos, es decir, organizar la demanda por ellos a través de las organizaciones deportivas, territoriales, establecimientos educacionales, etc. y se argumenta que, para algunos tipos de equipamientos dentro de los espacios públicos, la incorporación participativa de las organizaciones de la sociedad civil mejora su implementación, la seguridad y la satisfacción en el uso. A su vez, se destaca que la conciencia social del uso y cuidado del espacio público genera ahorros en la mantención por el menor deterioro que realizan los usuarios. Sin embargo, no se da mayor importancia a la participación en el diseño de los espacios, sólo se reseña literatura que indica que la conciencia es fruto de la apropiación de los espacios (Segovia et al, 2000), lograda muchas veces a través de procesos participativos de diseño.

¹⁰ Entre otros documentos revisados, se cuenta el Inventario de Metodologías de Participación Ciudadana en el Desarrollo Urbano (2009), el Manual Espacios Públicos: Recomendaciones para la Gestión de Proyectos (2009), y el reciente La Dimensión Humana en el Espacio Público: Recomendaciones para el Análisis y el Diseño (2017).

En el Manual Espacios Públicos, se entregan los factores que deben tomarse en cuenta para identificar la demanda específica de espacio público; es decir, qué tipo de espacio público se quiere. Sin embargo, no se da cuenta de que dichas demandas debieran ser producto de un proceso participativo, sino que se enfatiza el trabajo meramente técnico en la recopilación de antecedentes, la elaboración del diagnóstico y la definición de las necesidades. Luego se entregan principios de buenas prácticas para la planificación de espacios públicos los que refieren a características que éstos deben tener para que sean usados por las personas y relevantes en el contexto del diseño urbano del lugar donde se ubican. Finalmente, se entregan lineamientos para lograr que los espacios públicos sean sustentables y se abordan temas como el financiamiento, el uso, la mantención y la seguridad, entre otros.

Si bien el manual contiene en detalle los aspectos claves para el diseño y la gestión de proyectos de espacios públicos, su mirada todavía se puede considerar como de “arriba hacia abajo”, sin tomar en cuenta a los usuarios como constructores del proceso de diseño y de la gestión del proyecto, sino que más bien como beneficiarios. Los instrumentos de análisis del espacio, de construcción de línea base y planificación del financiamiento, son entregados para un consultor o un actor institucional, quien es el encargado de ponerlos en práctica.

Por otra parte, el manual incorpora mecanismos para el **financiamiento de los espacios públicos**, específicamente las concesiones, que pueden ser considerados como excluyentes en relación con el uso del espacio. Si bien es un elemento opinable, puede verse como contrario a una política de inclusión de todos los usuarios –con y sin capacidad de pago- en el espacio público.

La mirada de inclusión también está presente en el manual, como recomendación de diseño en relación con personas en situación de discapacidad, promoviendo el diseño universal. Sin embargo, en este documento de 2009, no se incluyen otras poblaciones consideradas en las definiciones elaboradas por el MINVU para propiciar la inclusión.

Hoy en día, los lineamientos del programa han avanzado hacia una noción de participación en todas las etapas y con una fuerte atención a las poblaciones diversas. La Dimensión Humana en el Espacio Público, publicación del 2017, se presenta como una propuesta para el levantamiento de información necesaria para el diseño y construcción del espacio que combina procesos “top down” y “bottom up”. Por una parte, se reconoce la experiencia de los profesionales diseñadores y planificadores urbanos, ésta se pone al servicio del reconocimiento de las preferencias, prácticas e identidades de los usuarios, así como de las características patrimoniales y naturales del lugar.

Con ello, la pregunta por la vinculación de las opiniones puede ser mejor resuelta en un proceso de diseño integral, como el que propone la Dimensión Humana en el Espacio Público (2017), ya que, a lo largo del mismo, hay múltiples instancias para discutir y elaborar en conjunto –técnicos y usuarios- soluciones posibles a partir de las preferencias manifestadas, sin tener necesariamente que incluirlas en el diseño. En cambio, en los procesos de consulta, las opciones se minimizan a “sí o no”, lo que reduce la discusión a si la consulta es vinculante o no, entendiendo por vinculante que se realicen las demandas de los participantes. Esta situación es reconocida como problemática por la Encargada del Programa de Espacios Públicos, ya que ha llevado a realizar diseños no sustentables siguiendo las opiniones de los participantes de las consultas, sin ponerlas en discusión en un proceso propiamente participativo.

En consecuencia, existen lineamientos en el MINVU respecto a la inclusión de los pueblos originarios, usuarios de distintas edades y géneros, personas en situación de discapacidad y migrantes, y -por otra parte- su último documento, la Dimensión Humana en el Espacio Público (2017 (2017), incorpora también una perspectiva inclusiva, ya que considera específicamente la observación de prácticas y preferencias de distintas poblaciones, lo que puede ser una forma de integrar este enfoque a los procesos de participación ciudadana.

III. METODOLOGÍA

Este estudio ha contemplado la recolección de datos de orden secundario (revisión de documentos) y primario, incluyendo la realización de entrevistas a actores institucionales ligados al proceso de participación y al diseño de los espacios públicos analizados, y la ejecución de entrevistas y dinámicas grupales con asistentes a proceso de participación como con usuarios actuales de los espacios públicos¹¹. En particular, la Tabla 2 da cuenta de cada una de las etapas del estudio, y las técnicas de investigación y segmentos involucrados¹².

Tabla 2. Técnicas cualitativas realizadas según segmento

Etapas de estudio	Técnica de recolección de información	Segmento objetivo
A. Revisión y análisis de información secundaria	A.1. Análisis de documentos	Revisión de fuentes de información secundaria (revisión bibliográfica y de antecedentes en cada caso)
	A.2. Entrevistas de mapeo	Encargada de Programa de Espacios Públicos, y miembros de mesas de inclusión, a saber: migración, género y pueblos originarios de MINVU
B. Recolección y análisis de fuentes primarias	B.1. Entrevistas en profundidad	Actores institucionales vinculados a cada caso (funcionarios de SERVIU, municipalidad y consultores)
		Asistentes a instancia de consulta ciudadana en el caso de Maipú (representantes u participantes de organizaciones sociales)
	B.2. Observaciones no participantes	Observaciones no participantes de caracterización del espacio
		Observaciones no participantes con entrevistas informales in situ
B.3. Dinámicas grupales (grupos focales y entrevistas grupales)	Se distinguen dos tipos de usuarios: los que asistieron a instancias de consulta ciudadana, y aquellos “usuarios/as cotidianos” de los espacios públicos analizados	
C. Elaboración de informe final	C.1. Análisis, triangulación y presentación de resultados finales	

Fuente: Elaboración propia

¹¹ Tomando las particularidades de cada caso, se optó por diferenciar las técnicas de recolección de información, según si la población objetivo eran los usuarios del espacio y/o los asistentes a las instancias de consulta ciudadana.

¹² Junto con lo establecido por los TdR que rigen los alcances de este estudio, se añadieron técnicas adicionales: (i) observaciones no participantes para identificar en terreno las características del espacio y uso de los actores; (ii) mapping inicial a través de entrevistas con expertos internos del MINVU, con el objetivo de que el equipo consultor conociera aspectos generales respecto a las políticas de inclusión desarrolladas por el ministerio.

Se presenta a continuación la descripción de las técnicas e instrumentos utilizados, así como el resumen de la muestra y segmentación de entrevistados, con las respectivas especificaciones por caso.

3.1. Entrevistas en profundidad con actores institucionales

Se realizaron entrevistas de dos tipos: a responsables del MINVU que pudieran brindar información respecto a los desafíos del Programa de Espacios Públicos y de las mesas de Inclusión -de equidad de género, migrantes y pueblos originarios, y a actores institucionales que desde diferentes posiciones pudieran enriquecer la descripción y comprensión de los cuatro casos escogidos para el presente estudio (regiones Metropolitana, Valparaíso y O'Higgins).

3.1.1. Definición de la técnica e instrumento de recolección de datos

Esta técnica consistió en realizar entrevistas semi-dirigidas (no enteramente abiertas), en las cuales el investigador realizó preguntas guías, con cierta apertura para indagar sobre los objetivos de estudio. Éste correspondió al instrumento básico de la investigación y se inició con una pregunta generadora que no sesgara el primer relato, y que sirviera de base para ahondar posteriormente. Tal como plantea Legard et al (2003) (en Coombes et al, 2008), las ventajas que entrega este tipo de técnica en los levantamientos cualitativos son: (i) la combinación de la estructura con la flexibilidad; (ii) su carácter interactivo; (iii) y la posibilidad de generar conocimientos nuevos o “emergentes”.

Considerando que las entrevistas estaban dirigidas a tres actores institucionales diferentes (SERVIU, consultoras, municipalidad), se elaboraron tres pautas distintas que profundizan y priorizan elementos particulares; las cuales se ordenaron en torno a módulos generales, a saber:

- Módulo de presentación general del entrevistado.
- Módulo sobre procesos de participación, inclusión y espacios públicos
- Módulo de conocimiento e historia del barrio, y del espacio público seleccionado
- Módulo de procesos participativos en el diseño y ejecución del espacio público
- Módulo sobre cumplimiento de expectativas de los/as usuarios/as
- Módulo de cierre y recomendaciones

Las pautas de entrevista de cada actor se presentan en los **anexos 7.2, 7.3 y 7.4**.

3.1.2. Segmentación y entrevistas realizadas

Primero, se realizaron entrevistas de mapeo realizadas a la encargada del Programa de Espacios Públicos, así como a tres representantes de las mesas de inclusión en temas de: equidad de género, migrantes y pueblos originarios.

Por otro lado, la Tabla 3 muestra las entrevistas realizadas a actores institucionales de SERVIU, municipios y consultoras. En efecto, se realizaron más entrevistas que las comprometidas originalmente en pos de lograr una mejor comprensión y detalle de cada proceso de participación.

Tabla 3. Estado de entrevistas a actores institucionales según región e institución¹³

	Región Metropolitana		V región	VI región	Total
	Maipú	Melipilla	Villa Alemana	Rengo	
	Mejoramiento EEPP Plaza de Acceso Anfiteatro Municipal	Mejoramiento Integral Plaza Pomaire	Programa de Rehabilitación Plaza Dinamarca	Mejoramiento Plaza de Armas de Rengo	
SERVIU	2	1	1	3	7
Municipio	1	1	1	2	5
Consultora	1	1	1	1	4
Subtotal	4	3	3	6	16

Fuente: Elaboración propia

3.2. Dinámicas grupales con asistentes a procesos de participación y usuarios de espacios públicos

Considerando las características particulares de los casos analizados, se utilizaron técnicas de recopilación de información distintas -de carácter grupal o individual-, y se diferenció la población objetivo entre usuarios que habitualmente hacen uso del espacio público en cuestión, y asistentes que participaron en alguna reunión de participación ciudadana durante el diseño.

3.2.1. Definición de la técnica e instrumento de recolección de datos

Contrastando con la singularidad de la entrevista personal, las técnicas grupales (tanto grupos focales como entrevistas grupales) centran el abordaje a fondo a un número de tópicos más inducidos, en el cual se reclutan sujetos que cumplan con ciertas características y que aseguren un número mínimo para la saturación de información (Sandoval, 2002). Estas además tienen la fortaleza de capturar la modulación de la opinión en situaciones de intersubjetividad, y con ello resultan adecuadas para sondear temas específicos asociados a la participación y uso de espacios públicos por parte de los entrevistados. En este estudio, y dadas las características diversas de los casos, la recolección de información fue realizada en el setting natural (en el mismo espacio público) o en un lugar externo.

Al igual que la técnica de entrevistas en profundidad, las dinámicas grupales fueron semi-estructuradas. Se elaboró una pauta que permitiera abordar los elementos fundamentales para dar cumplimiento a los objetivos del presente estudio, pero que también fuera flexible para tratar cuestiones que emergieran en las conversaciones grupales. La pauta general de las entrevistas grupales se ordenó en torno a dimensiones generales, los cuales fueron abordados con diferentes niveles de profundidad según el perfil de los entrevistados. Los módulos abordados fueron (ver detalle de pauta en anexo 7.5):

- Módulo de presentación general de los participantes
- Módulo sobre procesos de participación, inclusión y espacios públicos
- Módulo de historia del barrio y del espacio público seleccionado

¹³ Mayor especificidad se entrega en las tablas presentadas en el capítulo Análisis de Casos. No obstante, no se identifican la función específica de los profesionales entrevistados para objetos de resguarda la confidencialidad contraída con ellos.

- Módulo de procesos participativos en el diseño y ejecución del espacio público
- Módulo sobre cumplimiento de expectativas de los usuarios
- Módulo de cierre y recomendaciones

3.2.2. Segmentación y dinámicas logradas

La tabla a continuación resume las metodologías utilizadas para abordar a los asistentes a los procesos de participación y a usuarios de los espacios públicos, las cuales varían dependiendo de las características de cada caso:

Tabla 4. Entrevistas y dinámicas grupales usuarios

	Región Metropolitana		V región	VI región
	Maipú	Melipilla	Villa Alemana	Rengo
	Mejoramiento EEPP Plaza de Acceso Anfiteatro Municipal	Mejoramiento Integral Plaza Pomaire	Programa de Rehabilitación Plaza Dinamarca	Mejoramiento Plaza de Armas de Rengo
Grupo focal	--	Con asistentes a instancias de participación	Con asistentes a instancias de participación	Con usuarios cotidianos
Entrevistas individuales	Con asistentes a instancias de participación, y usuarios durante la observación del espacio público	--	Con usuarios durante la observación del espacio público	--

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 5 sintetiza los alcances del tipo de técnica utilizada, y la variable de inclusión considerada en cada caso analizado:

Tabla 5. Grupos focales/ entrevistas con asistentes a proceso de participación y usuarios/as, según caso

	Región Metropolitana		V región	VI región
	Maipú	Melipilla	Villa Alemana	Rengo
	Mejoramiento EEPP Plaza de Acceso Anfiteatro Municipal	Mejoramiento Integral Plaza Pomaire	Programa de Rehabilitación Plaza Dinamarca	Mejoramiento Plaza de Armas de Rengo
Técnica empleada	Entrevistas individuales en profundidad semi dirigidas	Grupo focal	Grupo focal	Grupo focal
	Entrevistas informales		Entrevistas informales	
Participantes	3 entrevistas a asistentes a proceso, y pertenecientes a organizaciones sociales	6 asistentes a proceso de diseño	6 asistentes a proceso de diseño pertenecientes a una junta de vecinos	9 usuarios cotidianos
	7 conversaciones informales con usuarios/as <i>in situ</i>		3 conversaciones informales con usuarios/as <i>in situ</i>	
Variable de inclusión considerada	Género (5 mujeres, 5 hombres)	Género (4 mujeres y 2 hombres)	Género (5 mujeres y 1 hombre)	Género (5 mujeres y 4 hombres)
	Ciclo de vida (2 adultos mayores, 3 adultos, 4 jóvenes, 1 niño)	Ciclo de vida (5 eran adultos mayores y 1 adulta)		Ciclo de vida (2 jóvenes, 5 adultos, y 2 adultos mayores)
	Migrantes (2 haitianos)	Pueblos originarios (2 personas declaradas mapuche)	Ciclo de vida (6 adultos mayores)	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Observación no participante de los espacios públicos

Las observaciones no participantes se realizaron en un día hábil y día no hábil para todos los casos; salvo Pomaire, por no encontrarse aún finalizada la obra de ejecución. En total, se efectuaron seis observaciones no participantes¹⁴.

3.3.1. Definición de la técnica e instrumento de recolección de datos

La **observación simple (no participante)**¹⁵ se entenderá como aquel proceso de percepción del investigador, que busca capturar de la experiencia social en su contexto, y -con ello- captar las prácticas *situadas* en su

¹⁴ Ello con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en las Bases Técnicas de la presente licitación en el punto 2.4.2.c., que señalan como parte fundamental de la segunda etapa: "Verificar en terreno si los elementos de diseño relevados en los procesos participativos fueron contemplados en los espacios públicos seleccionados". La excepción la conforma el caso de Pomaire, en donde el proyecto de intervención aún no ha sido construido, por lo cual se acordó en la reunión sostenida el día 5 de octubre con la contraparte técnica, que no se llevaría a cabo una segunda observación.

¹⁵ En este informe, se utilizan indistintamente como sinónimos las técnicas observación "simple" y "no participante".

espacialidad. En este estudio, esta técnica tuvo un rol exploratorio y complementario a las estrategias de investigación descritas anteriormente, a saber:

- Tener un primer acercamiento a los casos de estudio, y con ello no exponer al investigador a una “descalificación por incompetencia cultural” (Sandoval 2002: 45). Resguardando los alcances de este proyecto, la observación simple ayudará a identificar patrones de búsqueda tales como la caracterización de las condiciones del entorno físico y social, la descripción de interacción entre actores, y las tácticas de interacción social, entre otros.
- Obtener información para complementar los hallazgos obtenidos a partir de las técnicas principales (grupos focales o entrevistas grupales) usadas para conocer la percepción de los/as usuarios/as y la apropiación que hacen de los espacios analizados.

Las observaciones fueron guiadas por una pauta de observación inicial que consignó los siguientes elementos:

- Lugar observado y ubicación exacta (señalando calles y/o barrio).
- Fecha y hora de observación.
- Breve descripción del espacio (qué es, qué espacios y elementos contiene, áreas verdes, etc.).
- Población (características sociodemográficas, distribución y uso del espacio público, integración o segmentación en el espacio).
- Entorno (dónde se ubica el lugar en relación con la comuna o pueblo).
- Apuntes de conversaciones con usuarios in situ.
- Otros elementos que puedan emerger en terreno.

A su vez, se diseñó una pauta para la segunda visita de observación, la cual consideró las siguientes dimensiones:

- Descripción de usos y prácticas del EEPP.
- Descripción de usuarios/as.
- Elementos y áreas más usados.
- Descripción del estado de conservación.
- Descripción de posibilidades de acceso.
- Identificar elementos de la participación ciudadana incorporados en el nuevo EEPP.
- Accesibilidad (locomoción cercana, medios de transporte desde/hacia la plaza).

Con estas dimensiones, se confeccionaron dos fichas de observación, expuestas en los **anexos 7.6 y 7.7 del presente documento**.

3.3.2. Segmentación y observaciones logradas

Las observaciones de espacios públicos se realizaron a través de dos visitas. La primera visita fue de carácter exploratorio, en la cual se utilizó una pauta de observación abierta, que permitía entregar información preliminar sobre los casos estudiados. La segunda visita fue ejecutada luego de aplicados los grupos focales y entrevistas grupales, para complementar la información obtenida por medio de esos instrumentos. La Tabla 6 señala la distribución en la que han sido realizadas la primera ronda de observaciones en cada caso.

Tabla 6. Observaciones en terreno

Observaciones en terreno	Región Metropolitana		V Región	VI Región
	Maipú	Melipilla	Villa Alemana	Rengo
	Mejoramiento EEPP Plaza de Acceso Anfiteatro Municipal	Mejoramiento Integral Plaza Pomaire	Programa de Rehabilitación Plaza Dinamarca	Mejoramiento Plaza de Armas de Rengo
Visita 1	Día hábil	Día no hábil	Día no hábil	Día no hábil
Visita 2	Día no hábil	<i>No contempla</i>	Día hábil	Día hábil
Total	6 observaciones			

Fuente: Elaboración propia

IV. ANÁLISIS DE CASOS

4.1. Programa de Rehabilitación Plaza Dinamarca - Villa Alemana

4.1.1. Síntesis de presentación del caso

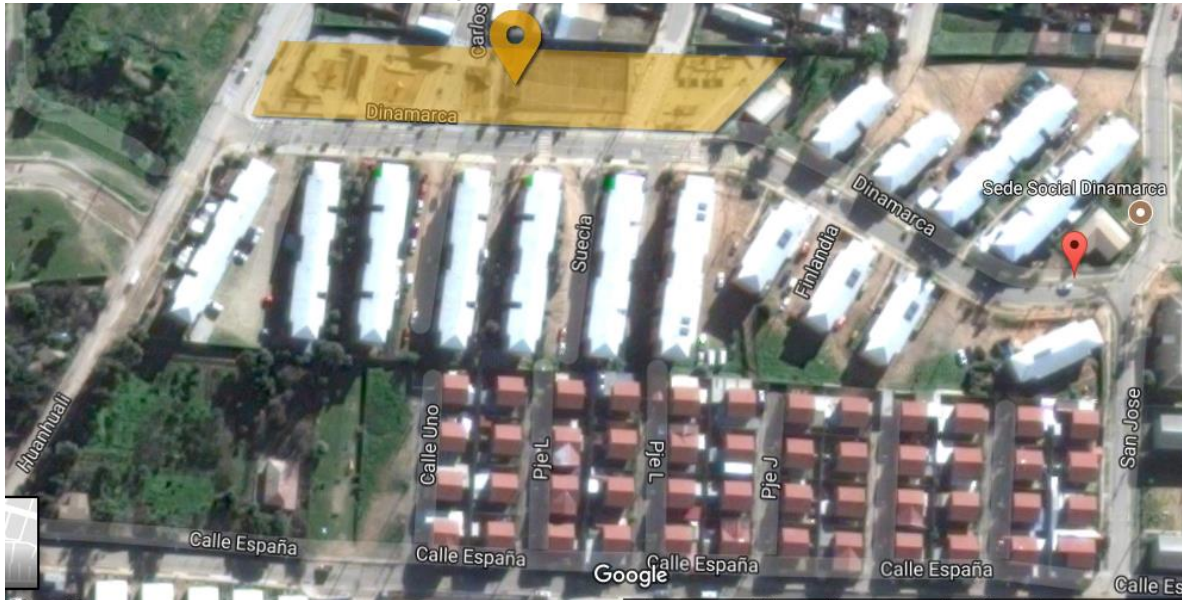
La Población Dinamarca es un conjunto habitacional compuesto por departamentos tipo blocks con un gran número de familias, ubicado en lo que en algún momento se constituyó como la periferia de la comuna. Actualmente, cuenta con mayores oportunidades para la movilidad, en términos de locomoción colectiva. El sector es uno de los barrios más conocidos de Villa Alemana, al ser identificado como un problema de seguridad, relacionado con el tráfico de drogas y la delincuencia.

La Plaza Dinamarca es un espacio público situado en medio del conjunto habitacional, el que se encontraba en estado de abandono antes de su mejoramiento. Era un sitio erizado con antiguos juegos de madera en mal estado, sin áreas verdes en mantención y con una cancha de tierra. En este contexto, según relatan los dirigentes vecinales de la población Dinamarca, la situación del espacio permitía su uso para otros fines, como el microtráfico y desmanes por personas que muchas veces no pertenecían al barrio. Se perdía así la posibilidad de ser utilizado por las familias de los blocks, por temor al peligro que les significaba la plaza, más aún en horario nocturno cuando no contaba con iluminación suficiente.

Frente a este escenario, surge la necesidad, por parte de las autoridades locales de Villa Alemana, de postular al Programa de Espacios Públicos, con el propósito de cambiar las condiciones en las que se encontraban los habitantes del barrio. Es así como La Plaza Dinamarca fue el primer proyecto que postuló la municipalidad a dicha política pública.

Durante el proceso de diseño de la nueva plaza, participaron diversos actores institucionales, quienes en conjunto con la comunidad circundante, desarrollaron instancias de encuentro participativas para decidir el diseño que fue ejecutado en el lugar. En este caso, los actores involucrados más relevantes fueron la Municipalidad de Villa Alemana, en específico la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA), el Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) de la Región de Valparaíso y “Argia Ingeniería”, la consultora a cargo de ajustar el diseño a través de la colaboración activa de los vecinos y sus representantes de la junta de vecinos.

Imagen 4. Ubicación Plaza Dinamarca



Fuente: Google Maps

El esfuerzo de los diversos actores involucrados en la intervención que se realizó en el barrio, significó una transformación de la calidad de vida de los habitantes del sector: tanto la iluminaria como las nuevas instalaciones (juegos para niños, máquinas de ejercicios, multi-cancha) permitieron recuperar, para su uso, un espacio que generaba preocupación para los vecinos de la población y sus familias.

A partir de la inquietud de las dirigentes vecinales, comenzaron a dinamizarse los procesos institucionales necesarios para llevar a cabo la obra para la nueva plaza. En el presente, los miembros de la junta de vecinos de la población Dinamarca se encuentran satisfechos con el mejoramiento de la plaza, por todo lo que significa para la comunidad y sus familias en términos de recuperar un espacio que se encontraba abandonado y generaba inseguridad en el entorno, además del aumento en el avalúo de sus casas, producto de la intervención.

Imagen 5. Visión actual Plaza Dinamarca



Fuente: Equipo DESUC

Diversos actores institucionales vinculados al proceso de diseño del proyecto fueron entrevistados¹⁶. La caracterización de las instancias de participación y el espacio público presentado en este apartado se basa en sus relatos, como en las entrevistas realizadas a asistentes al proceso de consulta y en documentos, todo lo cual se señala en la Tabla 7.

Tabla 7. Tipo de fuente y técnica de recolección de información utilizada

Tipo de fuente	Técnica de recolección de información
<p style="text-align: center;">Primaria</p>	<p>Entrevistas en profundidad a actores institucionales vinculados al proyecto, funcionarios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU) de la Región de Valparaíso¹⁷. - Unidad de Proyectos de la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA) de la municipalidad de Villa Alemana (funcionaria SERVIU durante el proceso de postulación del proyecto). - Consultora Argia Ingeniería (al momento del diseño del proyecto).
	<p>Grupo focal: Miembros de la directiva de la Junta de Vecinos del barrio beneficiado</p>
	<p>Observación no participante día no hábil</p>
<p style="text-align: center;">Secundaria</p>	<p>Respecto a las tres instancias de participación ciudadana (2012) para la etapa de diseño de EEPP, se revisó el siguiente material preparado por la Encargada del Área Social de la consultora “Argia Ingeniería”, contratada por SERVIU de la Región de Valparaíso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Folletería de Invitación de cada una de las instancias. - Actas de acuerdo (30/08/12 – 19/10/12 – 14/01/13). - Actas de asistencia de las tres sesiones desarrolladas por la consultora. - Fotografías de las sesiones en la sede de la Junta de Vecinos del barrio. - Presentación (PPT) del proyecto, elaboradas por la consultora y propiciadas por el SERVIU de la Región de Valparaíso.
<p>Fuente: Elaboración propia</p>	

4.1.2. Proceso de participación ciudadana de Rehabilitación Plaza Dinamarca - Villa Alemana

Para los cuatro casos analizados, en este apartado, se abordan tres tópicos: (1) discusiones generales de los actores institucionales entrevistados, en torno a las temáticas de participación ciudadana e inclusión; (2) la reconstrucción analítica del proceso de participación ciudadana analizado, según la información obtenida; (3) y el análisis de los requerimientos y expectativas levantados en dicha instancia.

¹⁶ A pesar de que el proceso de participación ciudadana fue realizado hace más de cinco años (2012), se logró contactar a cada uno de los encargados, quienes se encontraban trabajando en otros lugares, pero siempre relacionados con el tema del urbanismo.

¹⁷ Se recuerda que, para objetos de confidencialidad, se nombra al organismo y no la función específica del entrevistado.

4.1.2.1. Conceptos y discusiones generales sobre participación ciudadana e inclusión

En una aproximación general, los diversos diagnósticos entregados por los actores institucionales entrevistados coinciden en las dificultades que existen para convocar y realizar las instancias de participación ciudadana junto a las comunidades circundantes a cada espacio público. Cada uno de ellos presenta diferentes apreciaciones sobre los procesos participativos, sin embargo, todos valoran la importancia de desarrollar estas actividades de información, consulta y sociabilización con los vecinos del sector. Anteriormente, -exponen los entrevistados- la normativa no exigía realizar estas actividades con la comunidad, lo que traía conflictos directos con los habitantes del sector, pobladores y comerciantes quienes, especialmente en la etapa de ejecución, se veían afectados por la intervención de la obra. En este sentido, los especialistas concuerdan en la relevancia de los procesos participativos, en donde se les informe a las personas sobre las características y condiciones de lo que se va a construir en su entorno, y -con ello- gestionar eventuales conflictos:

“Yo creo que un diseño participativo que contó con la presencia, con la opinión, por último, con la entrega de información a los futuros usuarios de ese espacio, hace la diferencia respecto de uno que no. O sea, la participación te permite manejar de mejor manera los conflictos, por ejemplo, te permite acercarte a la comunidad en términos de sus expectativas, de sus demandas, aunque muchas de sus sugerencias muchas veces no sea posible incorporarlas dentro del diseño” (Entrevista actor institucional de consultora).

Desde una perspectiva analítica, es interesante notar que la entrevistada usa el término de “diseño participativo”, aun cuando se esté refiriendo a instancias en que no se diseñó el proyecto en conjunto con la comunidad, sino que más bien se la consultó sobre aspectos específicos de ellas. Esto habla de la diversidad de conceptos utilizados comúnmente por consultores y funcionarios públicos bajo la nomenclatura de procesos de “participación ciudadana” para denominar prácticas e instancias que no suponen necesariamente procesos de codiseño participativo, sino que solo consultas sobre aspectos muy específicos de los proyectos. Como comenta un entrevistado:

“... Básicamente la línea programática define los componentes técnicos, entonces te dice “el diseño debe tener mobiliario urbano, señalización, bancas, debe tener un área de juegos infantiles, un área de ejercicios” ... Entonces la participación no es completamente de habilitación o de gestión por parte de la comunidad, no es que nosotros llegamos y les decimos “miren vecinos, existe esta cantidad de recursos, con estas condiciones político-administrativas para poder gestionar estos recursos, ¿qué quieren que hagamos?” (Entrevista actor institucional consultora).

Según expresan los entrevistados, las instancias de diálogo pueden traducirse en aportes acotados de la comunidad, presentando consultas o incidiendo en aspectos meramente específicos como sugerir entre uno u otro tipo de material para ciertas instalaciones, como bancas o juegos, pero -por ejemplo- no se abre la discusión a elementos más determinantes de infraestructura.

Como señala la profesional que desarrolló los procesos de participación para la elaboración del diseño de la Plaza Dinamarca, realizar instancias de sociabilización con la comunidad “hace la diferencia” entre un proyecto y otro. Independiente de los niveles de participación de las personas, los procesos informativos y de consulta con los vecinos los reconocen como habitantes del espacio.

En términos generales, el modelo supone que durante el tiempo que se avanza la tramitación del proyecto, los miembros de la comunidad más activos comienzan a tomar confianza de sus capacidades, en la medida que evalúan como relevante su participación en las instancias consultivas. Ante las posibilidades de incidir en su entorno, los vecinos se toman mayores atribuciones y establecen lazos más estables con las autoridades locales, así como con los encargados técnicos del proyecto. En estas situaciones, las dirigencias vecinales cumplen un rol fundamental en mantenerse actualizadas sobre los avances del proyecto, el cual puede tardar años, por lo que se torna relevante su papel como intermediadoras entre la autoridad y la comunidad, estableciendo vías de comunicación fluidas e informando constantemente a los vecinos.

“Han sido mucho más participativos porque han logrado entender de que si se solicita algo, piden o demandan, se demora uno, dos o hasta tres años, pero se concreta. Parcial o completo, pero algo se hace. Yo creo que eso da cuenta el listado en cartera de proyectos que tenemos, graficado en el PLADECO que recién se aprobó, es súper ambiciosa, pero surge justamente a razón de la participación, de la inquietud que tienen” (Entrevista actor institucional de SECPLA).

Específicamente, para el caso en análisis, los representantes de las diferentes instituciones públicas involucradas concuerdan que el proyecto de elaboración de la nueva plaza para los pobladores del barrio Dinamarca, no habría sido posible sin el incesante trabajo de la presidenta de la junta de vecinos, quien se mantuvo en permanente contacto con cada uno de ellos, lo que le permitió aprender sobre el proceso y empoderarse para mantener un seguimiento activo de las diferentes etapas en las que se encontraba el proyecto. Dentro de los indicadores que expresan los entrevistados sobre el grado de compromiso que sostienen los dirigentes vecinales en general -más allá de este caso-, se señala la capacidad que tienen para adquirir y manejar el lenguaje técnico propio del programa y su tramitación.

“... De a poquito se han ido relacionando. Yo conozco, por ejemplo, la señora de la JJVV y de esa fecha hasta ahora, tiene otro manejo. De la fuente de financiamiento, me pregunta puntual por la “Circular 33”, empiezan a distintos actores a relacionarlo (...) es notorio que la gente está más empoderada, pide, entre los dirigentes tienen su grupo de whatsapp y andan: pide la carpeta, anda para allá. Están súper empoderados incluso en su discurso. Nos están facilitando las cosas, manejan ya algunos conceptos, sí. Puedo decir que esto ha cambiado bastante” (Entrevista actor institucional de SECPLA).

De esta manera, se identifica que la participación implica un rol relevante por parte de los dirigentes, durante el proceso, en conjunto con la institucionalidad y sus técnicos. En este caso se menciona que los dirigentes mantienen mayores redes de comunicación entre ellos y con los distintos funcionarios públicos, logrando establecer flujos más eficientes.

Referido a la temática de la **inclusión en el proceso de participación**, existen diversas significaciones y formas de representarla por parte de los actores institucionales entrevistados para el caso de Villa Alemana. La manera más común de comprenderla se vincula con la normativa asociada a la *Accesibilidad Universal*, establecida en la Ordenanza General sobre Urbanismo y Construcciones, conocido como “decreto 50”. De esta manera, la concepción que se tiene sobre la idea de inclusión se relaciona con el acceso sin dificultades o de libre circulación en la totalidad del espacio público y privado por parte de personas con movilidad reducida, el cual no es debatido por ninguno de los actores involucrados, porque se establece como una obligación para las partes.

“Bueno, Villa Alemana, en general los terrenos tienden a ser más horizontales, hay ciertos sectores que tienen pendientes que ahí claramente es un desafío importante. Pero hay a veces ciertas dificultades de acceso que tienen que ver con el pavimento, que efectivamente tenemos que incluirlo y lo hemos incluido en los últimos proyectos que hemos tenido de plazas barriales, y en las propuestas que hemos realizado que tienen financiamiento externo” (Entrevista actor institucional de SECPLA).

En un segundo término, la noción de inclusión acompañada por el mandato que impone la normativa, comprende que las posibilidades de acceso a un espacio público no se encuentran establecidas exclusivamente por condiciones permanentes, sino que también por situaciones temporales, como una persona joven con muletas, un padre o madre con el coche de su hijo o adultos mayores que comienzan a perder algunas de sus capacidades motrices.

Por último, se amplía el concepto de inclusión y se reconoce que incorporar a jóvenes y menores es un desafío importante para las políticas públicas en general. Los diseños de los espacios públicos no niegan la existencia de niñas, niños y adolescentes como miembros de las comunidades, al contrario, gran parte de las instalaciones se encuentran enfocadas en sus intereses como grupo etario. Sin embargo, independiente de las razones, lo cierto es que los profesionales a cargo coinciden en la preocupación de que no se les incluya en las metodologías que orientan los diseños participativos:

“Por lo tanto, en esa parte está súper coja la forma de trabajar. Si nosotros hacemos un taller, van a llegar las mismas personas siempre, que son: el dirigente vecinal, y generalmente como tiene tiempo, es un adulto mayor jubilado. Y a nosotros nos interesa mucho su opinión, pero también nos interesa saber la opinión de los jóvenes, que no llegan; la opinión de los niños, que no son convocados o no llegan” (Entrevista actor institucional de SERVIU).

“Entonces, si he sentido que tengo que trabajar otros elementos de inclusión que van más allá, porque la inclusión es como bien tradicional, uno dice “ah, la inclusión es para el discapacitado, para la mujer, para el adulto mayor, para el indígena, para la mujer jefa de hogar que está sola” y no piensas en los niños, o en los chiquillos que son, que uno dice típico “no, no están ni ahí, están en otra”, qué se yo, no es tan así, lo que pasa es que no sabemos llegar a ellos que es distinto” (Entrevista actor institucional de consultora).

Desde una perspectiva analítica, **la Agenda de Inclusión del MINVU va en la línea de lo expresado por la consultora, pero estas nociones no se explicitan necesariamente en los términos de referencia y -por lo tanto- no hay un énfasis efectivo en los procesos participativos** (ni en la convocatoria ni metodología de levantamientos de información) que permita favorecer estas formas inclusivas.

Independiente de las características de los asistentes, se expresa una preocupación por parte de los funcionarios técnicos ante los bajos niveles de participación en general en las instancias de consultas que suponen los procesos de participación. Su experiencia les indica que las convocatorias no logran ser efectivas en el número de asistentes y sus perfiles. En general, las personas que participan de las instancias de diseño para el mejoramiento de espacios públicos y otras actividades ciudadanas relacionadas a vivienda y urbanismo son pocas y se encuentran claramente identificadas por profesionales de SERVIU, a saber; adultos mayores y madres dueñas de casa, además de las personas vinculadas a la junta de vecinos del sector. Como comenta un entrevistado:

“... Ahora estoy más procurando hacer más **participaciones sectoriales**, por ejemplo, la ciclovía. Esa fue la primera etapa, el año pasado. Ahora estamos en la segunda etapa y se hicieron participaciones **sector educación, sector salud, sector comercio**, en el fondo más, poniendo la mirada en lo cualitativo” (Entrevista actor institucional de consultora).

A partir de estas problemáticas asociadas a la escasa participación y con características sociodemográficas reiterativas, **la consultora que estuvo a cargo del proceso participativo, a modo de solución, propone adoptar un modelo de trabajo con la ciudadanía a través de “participaciones sectoriales”**, en las que se incorporen personas según áreas de interés. Se busca generar así instancias comunitarias focalizadas a partir de diversas temáticas que tengan mayor nivel de convocatoria para las personas, e incluso acudiendo a sus lugares de trabajo o centros educacionales, para intervenir con trabajadores, comerciantes, jóvenes y niños, subsanando la falta de ciertas voces en los procesos consultivos.

4.1.2.2. Descripción del proceso e instancias participativas de Plaza Dinamarca

Los entrevistados mencionan que para que emerja una iniciativa de mejoramiento del algún espacio público es fundamental que las comunidades presenten alguna necesidad o problema en el barrio, como la existencia de zonas afectadas por temas de seguridad o viabilidad que deben ser recuperadas. Sin embargo, al continuar las conversaciones, los informantes esclarecen cómo se gestan las diferentes etapas del proceso de postulación, diseño y ejecución del proyecto, en las cuales el municipio es quien adquiere un rol fundamental. Señalan que quien tiene la facultad para presentarse al concurso del ministerio son los gobiernos locales, a través del apoyo de alguna junta de vecinos que permita la postulación:

“-En el caso de estos espacios públicos, es una participación que está más canalizada desde las municipalidades, porque son ellas en mi experiencia profesional, son las alcaldías las gestiones las que definen la prioridad de los proyectos, no los define la gente. Por eso es como una participación un poco trunca.

-Entrevistador: ¿Mediada por los municipios...?

-Completamente, tanto en la definición de las intervenciones como en la fiscalización del uso de los recursos. A diferencia de los presupuestos participativos, por ejemplo, que los presupuestos hay una cantidad determinada del presupuesto municipal por ejemplo del 100%, 10%, un 7%, en donde se les pregunta a las organizaciones en qué ellos lo utilizarían, eso no existe” (Entrevista actor institucional de consultora).

La entrevistada agrega que se utiliza un modo de estructuración del proceso en el que considera una **primera etapa** vinculada con la entrega de la información a la comunidad, comunicando las posibilidades del diseño en general, el rango de acción que tienen para delinear el bosquejo y los límites presupuestarios que mantiene el programa para no generar falsas expectativas en los vecinos y vecinas. De todos modos, la intención de esta primera reunión informativa no es mantener una relación unilateral, sino que la idea es que se construya un momento lo más participativo posible, en el que los miembros de la comunidad puedan realizar todas sus preguntas, y que éstas sean registradas para que puedan ser resueltas con los técnicos y autoridades correspondientes, según sea el caso.

*“... De que la parte informativa sea muy concreta y muy rigurosa con el marco desde donde vengo, con los recursos que tengo, el equipo que hay y las condiciones administrativas en que va a funcionar este proyecto. Y de ahí que **ojalá la gente te haga todas las preguntas**, todo, ninguna pregunta es mala, todo lo que me pregunten va a estar bien, todo se registra uno por uno, incluso trato de llevar un escribidor o una escribidora*

solo para eso, y que esté atenta sólo a escribir, incluso con las mismas palabras con que la gente te pregunta, para que después tú puedas trabajar eso punto por punto” (Entrevista actor institucional de consultora).

Durante el período de receso, se preparan las respuestas a las consultas realizadas por los vecinos, se reúne con los distintos técnicos que se encuentran a cargo del proyecto y se resuelven las inquietudes sobre el diseño. De esta manera, se delimita la pauta de discusión sobre la cual se trabajará en la **segunda** instancia participativa. Ante las inquietudes de la comunidad, los técnicos levantan dos o tres propuestas de diseño que puedan ser sociabilizadas entre los vecinos, los puedan debatir en profundidad para que, llegada la **tercera** y última fase, puedan decidir sobre alguno de los proyectos que fueron expuestos.

Desde una perspectiva analítica, se observa entonces que la forma en que el diagnóstico que se realiza para diseñar el proyecto es “escalonada”; esto es, son las ideas de la consultora las que se complementan con las opiniones de los vecinos y vecinas. No se da cuenta de un proceso de diagnóstico participativo para el diseño, por lo que finalmente no es sólo este último el que no es participativo, sino que también el levantamiento de la situación inicial. Esto contrasta con la metodología propuesta en La Dimensión Humana en el Espacio Público (MINVU, 2017), que presenta una forma de diagnóstico realizada en diálogo con las prácticas y narrativas de la comunidad.

Durante la **etapa de diseño del proyecto es donde comienza de manera más activa la consulta a los vecinos en las instancias conformadas por la mesa técnica**, donde concurren los profesionales de la consultora -arquitectos, ingenieros, área social-, además de autoridades y funcionarios locales de la municipalidad y SERVIU. Estos procesos no se llevan a cabo por iniciativa de las partes, sino que tiene relación con el cumplimiento de la normativa, la cual establece tres instancias con la comunidad y “las instituciones más representativas” del barrio, considerando a comerciantes, centros educacionales y juntas de vecinos entre los principales convocados.

Los métodos y condiciones en los que se lleva adelante el proceso de participativo responden directamente, según mencionan los consultados, a los parámetros que establecen las bases técnicas de los contratos, los cuales consisten en tres sesiones donde en la primera, se presenta la idea de intervención del espacio público, en la segunda, se discuten algunos aspectos del anteproyecto y en la tercera, se presenta la propuesta final ante la comunidad respectiva.

En el caso específico del proceso de consulta para la Plaza Dinamarca, según los informes de la consultora a cargo, las instancias de participación fueron canalizadas a través de tres sesiones, realizadas en la sede de la junta de vecinos “Huanhualí”¹⁸. En voz de los consultados, las instancias eran altamente concurridas en comparación con otros procesos (alrededor de 30 personas en promedio, según Actas de Asistencia de la consultora responsable del diseño). Los asistentes eran habitantes de las viviendas ubicadas a un costado de la plaza, las cuales conforman la Población Dinamarca:

¹⁸ Las instancias participativas realizadas en conjunto con la comunidad de la población Dinamarca se llevaron a cabo durante el segundo semestre del 2012 y principios del año 2013. Debido a los años transcurridos, la información sobre cómo se llevaron a cabo dichos procesos de consulta ciudadana se encuentra mediada por funcionarios que no participaron directamente, debido a que los involucrados de aquella época no se encuentran actualmente desempeñando sus cargos. El proceso investigativo logró considerar a los funcionarios que se encuentran como actuales responsables de la política sobre espacios públicos o los que fueron contactados, no recordaban con exactitud el proceso, por lo que se acudió a consultar los términos de referencia emanados por la contraparte administrativa y las actas de acuerdos de la consultora a cargo que permitiera una fuente de respaldo para continuar con la reconstrucción del proceso.

“Principalmente a mí me contrataron para realizar las sesiones, la planificación del proceso, la coordinación, la gestión y la ejecución de las sesiones, y posteriormente la elaboración de los informes. En ese sentido yo me acuerdo de que efectivamente la presidenta de la Junta de Vecinos era como el motor digamos, ella tenía las llaves, ella organizaba todo. Ella estaba siempre ahí con su grupo de gente, pero me acuerdo de que era un buen nivel participativo, o sea tu veías, la sala en la que se trabajaba en la sede social había una buena cantidad de asistencia, no era escasa.” (Entrevista actor institucional de consultora).

Cabe notar -desde una perspectiva analítica- que la entrevistada iguala participación a asistencia, idea que aparece en las voces de muchos entrevistados y que también se puede extrapolar en algún nivel de los términos de referencia del programa vigentes para este proyecto, ya que no se demandan metodologías específicas para asegurar que las reuniones tiendan a lo participativo, pero sí exigen listados de asistencia y presencia de algunos actores en particular.

En ese caso, el proceso de difusión de las instancias de participación gestionado por la consultora a cargo fue ajustado a los requerimientos que establecen los términos de referencia. En conjunto con técnicos de la consultora, autoridades locales y miembros de la comunidad vecina, se conformaron “mesas técnicas”. La convocatoria¹⁹ para las reuniones la realizaron las dirigentes de la junta vecinos del barrio, y la consultora colaboró con la realización de la invitación formal hacia la comunidad (ver Imagen N°7).

“... Delegamos la función de la convocatoria en el espacio local, porque finalmente ellos se conocen. Ellos saben quiénes son. Entonces lo que uno hace más es cómo preparar las reuniones, hacer las coordinaciones, gestionar los locales, que los equipos estén disponibles, coordinarte con todo el equipo para la presentación e ir evaluando que sea la mayor cantidad de organización que esté posible representada...” (Entrevista actor institucional de consultora).

Imagen 6. Invitación formal hacia la comunidad



Fuente: SERVIU V Región de Valparaíso

A cada una de las tres instancias que sesionó la mesa técnica conformada para la elaboración del diseño junto a los habitantes del sector, se presentaron vecinos con los mismos perfiles y características; principalmente

¹⁹ La convocatoria para las instancias de participación en la comuna tiene distintas características. Puede apoyarse en otras instituciones para invitar a la gente, como es el caso de la convocatoria que realiza la municipalidad para postular el proyecto. En general, se trabaja a través de las redes territoriales que mantiene la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) del municipio o por medio del programa Quiero Mi Barrio de MINVU, los cuales se vinculan directamente con diferentes organizaciones sociales que aglutinan jóvenes en grupos culturales, adultos mayores, mujeres y juntas de vecinos.

mujeres y adultos mayores, además de las dirigentes vecinales que coinciden muchas veces con ambas características (ver Imagen N°8). De hecho, hubo escasa participación de hombres que fueran vecinos del sector, según expresan la responsable de la consultora a cargo y la SECPLA.

*“... Por lo tanto, los que llegan son los que principalmente han impulsado este tipo de proyectos, tienen alguna conexión, son gente que se han organizado para, es como generalmente son **mujeres**, y en la **tercera edad**, como el perfil...”*

-Entrevistador: ¿Dueñas de casa?

*Ni tanto porque de repente si tú lo ves por tramos de edad, la persona que es como muy **dueña de casa tampoco participa mucho**, las mujeres que están como pegadas en el rol muy tradicional en una familia donde el hombre es proveedor y ella asume las labores domésticas, la crianza de los hijos.”* (Entrevista actor institucional de consultora).

*“... Más mujeres. Siguen **siendo mujeres o adultos mayores** también, no sé si coincide, pero los hombres van por otro tipo de proyectos, por ejemplo, agua potable, cañerías. Más serio, más concreto. Las vecinas van más por sus sedes sociales, por las plazas, la luminaria, ese es el perfil del proyecto, pero **siguen siendo mayoritariamente mujeres.**”* (Entrevista actor institucional de municipalidad de Villa Alemana).

Durante la etapa de *mapping de este estudio*²⁰, la encargada del área de género del MINVU comentaba también que, si bien la mayoría de las instancias eran cubiertas por dueñas de casa y dirigentes mujeres, ello no se traducían en demandas particulares propias de sus intereses como género. A pesar de su gran presencia y motivación, las mujeres tenderían a hablar en nombre de otros, por ejemplo, velando por los intereses de sus niños o por las necesidades de los adultos mayores del barrio, es decir, que no frecuentarían realizar peticiones relacionadas con sus requerimientos como grupo. Por su parte, tal apreciación es compartida por la asistente social de la consultora que gestionó las instancias de participación en el caso de la Plaza Dinamarca, enfatizando en el rol que tienen las mujeres en tareas de cuidado al interior de la comunidad.

*“Las mujeres que participan en este tipo de instancias generalmente están en función de los roles que cumplen, y las mujeres básicamente son las **cuidadoras de las familias**. Son las que cuidan, son las que crían a los hijos, cuidan a los enfermos, dentro del grupo familiar, son las que cuidan a sus padres cuando envejecen, entonces ese rol las marca absolutamente y desde la, desde, en el fondo desde el cumplimiento de esas funciones es que proyecta su participación.”* (Entrevista actor institucional de consultora).

²⁰ Ver detalles en Capítulo Metodología.

Imagen 7. Fotografía de instancia de participación



Fuente: SERVIU V Región de Valparaíso

En términos de formato, las tres instancias fueron principalmente de carácter expositivas en las que se presentaron los aspectos técnicos y se recogieron las inquietudes que emergieron desde la comunidad (ver imagen 8). De hecho, en la primera sesión de presentación del anteproyecto, la exposición de diapositivas realizada por la consultora Argia ya ofrecía un bosquejo de diseño como propuesta para el proyecto de la nueva plaza, similar en términos de estructura a lo que efectivamente se ejecutó (ver imagen 9). Desde una perspectiva analítica, este proceso de mesas técnicas participativas y ciudadanas habría acogido inquietudes más bien contextuales sobre el espacio público, las cuales aquejaban directamente los vecinos como los problemas sobre la delincuencia y la seguridad en la población.

Imagen 8. Reunión de participación ciudadana



Fuente: SERVIU V Región de Valparaíso

Imagen 9. Diseño plaza



Fuente: SERVIU V Región de Valparaíso

Otros actores institucionales entrevistados dan cuenta de dificultades que se presentan en este tipo de procesos, en términos de recursos -tanto de tiempo como presupuestarios- para realizar actividades más elaboradas. También refieren a cómo se manejan las expectativas con los vecinos, ante las múltiples peticiones que surgen durante los procesos consultivos, las que hacen emerger diseños cada vez más ambiciosos. Las actuales actividades participativas que les tocaba desarrollar como SECPLA, se reducían a conformar instancias de diálogo en las que se explicaba a la comunidad la magnitud de los programas y sus límites financieros, con la idea de formar prioridades dentro de sus necesidades más inmediatas.

*“... Si bien por tiempo a veces es complicado hacer jornadas de diseño participativo, yo intento que ellos me generen **un listado de necesidades**. Cuáles son las razones de por qué necesitan la plaza porque el problema no es que necesiten la plaza si no que el problema es que hay delincuencia, o que el sector es muy oscuro de noche o que es sector de harta vulnerabilidad o posible, no sé, asalto. A partir de eso, vamos conversando las soluciones en la medida que el financiamiento permite. Se trata de cubrir las primeras necesidades y después las posteriores que son las más estéticas, y quedan para segundas etapas”* (Entrevista actor institucional de municipalidad de Villa Alemana).

En consecuencia, estos procesos analizados remiten a un carácter principalmente expositivo y consultivo, lo que si bien es un avance -en particular cuando es reforzado por una dirigencia vecinal activa como en este caso-, dista de las nociones de participación esbozadas por la literatura en la actualidad.

4.1.2.3. Requerimientos y expectativas

El proyecto inicial de la Plaza Dinamarca nace con la intención de mejorar la multi-cancha, pero a través de las instancias de participación ciudadana aumentaron los requerimientos y pronto crecieron las expectativas hasta comprender el diseño y ejecución de la obra como un mecanismo para combatir la delincuencia en el sector, debido a la presencia de microtráfico al interior de la población.

Tal como se presenta en la siguiente tabla, la principal demanda formulada en las instancias participativas fue resolver el tema de la seguridad a través de la instalación de iluminaria, junto con el mayor mantenimiento, accesibilidad, áreas verdes e indumentarias -como juegos infantiles y de mesa, máquinas de ejercicios, entre otros elementos.

Tabla 8. Requerimientos para la Plaza Dinamarca

Caso Villa Alemana – Transcripción²¹ “actas de acuerdos” de instancias participativas
<p>Primera instancia (jueves 30 de agosto del 2012) - (Horario: 10:30 – 12:40 Horas)</p> <p>Temas tratados:</p> <p>1.- Pre factibilidad Constructiva v/s Usos + Costos</p> <p>Partido General comunidad-municipio</p> <p>Partido General propuesto x ARGIA</p> <p>Técnicas “lúdicas” para recoger las necesidades de los vecinos para el espacio público</p> <p>Posibles líneas constructivas del Espacio Público</p> <p>Formas de trabajo del EEPP</p> <p>Acuerdos de la actividad lúdica:</p> <p>1) Ítem constructivo para la plaza: Iluminación más protección; espacio público ordenado y cerrado; compromiso de la Municipalidad para mantenimiento de la EEPP; acceso seguro para discapacitados; sin acceso vehicular; bancas de materialidad sólida; barreras para protección infantil; implementación de juegos de mesa; áreas verdes; máquinas para ejercicio; basureros sólidos; reja de protección en sector calle Huanhualí; acceso de discapacitados calle Dinamarca; basureros con clasificación (reciclaje); juegos infantiles; sistema de regadío práctico y no área de superficie amplia de césped.</p>
<p>Segunda instancia: Anteproyecto (19 de octubre del 2012) Hora de inicio: 16:00 Hrs.</p> <p>1) Presentación del anteproyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considera terrazas y rampas (tres terrazas generales) - Las especies de árboles serán nativos - Solicitud de reja para seguridad del perímetro hacia calles, Dinamarca y Huanhualí - Cercanía de la zona de juegos con pasaje (reevaluar) - Se acuerda tramitar permiso de kiosko en zona de proyecto - El kiosko no se elimina y se tramitará con municipalidad - Se deberá considerar cierre ante calles con tránsito vehicular como Huanhualí y Dinamarca - Elemento que permita reducir velocidad de vehículos en el pasaje - Solicitud de galería para ver en multi-cancha - Iluminación de la cancha - Considerar revisión de ubicación zona de máquinas de ejercicio con respecto al pasaje
<p>Tercera Instancia no presenta acta de acuerdo (acta de asistencia – lunes 14 de enero de 2013)</p>

Fuente: Informes de Participación Ciudadana de la Consultora Argia entregados por SERVIU V Región.

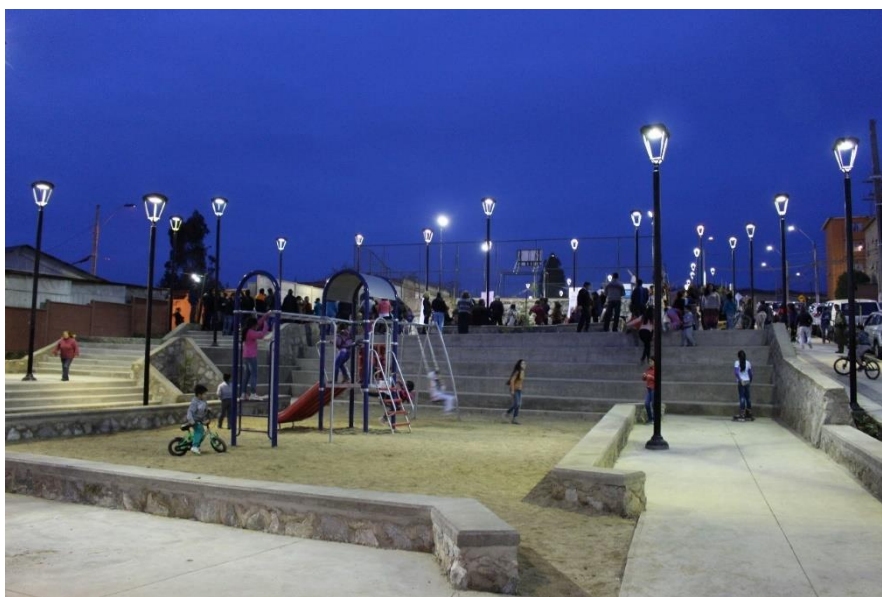
²¹ Las actas originales estaban escritas a mano con letra cursiva, por lo cual fueron transcritas para objetos de este estudio.

En este sentido, la recuperación del espacio público buscó disminuir la sensación de inseguridad, sobre todo en horarios nocturnos. Tal fue el nivel de exigencia respecto a contar con mejor iluminación, que en la actualidad la plaza es reconocida en toda la comuna por la potencia lumínica que posee, siendo identificada por las mismas partes entrevistadas como un lugar similar a un “estadio” o una “ciudadela” en medio de las poblaciones del sector (ver imagen N° 10).

“Si tú conoces el lugar, eso parece un estadio. Está hiper iluminado. Entonces, en ese sentido, cualquier cosa de riesgo; porque la gente pidió mucho, esto de que obviamente las familias que consideran que el espacio público tiene algún riesgo, obviamente esas familias no van a llevar a sus niños allá, ni van a permitir que los niños vayan. Por lo tanto, lo primero que refleja eso es la gran cantidad de luminaria, que todo el mundo dice: ‘oye, esa cuestión es un estadio’. O sea, como que se les pasó la mano con la luminaria, pero es un anhelo de la comunidad sentirlo más que seguro, y está más que seguro.” (Entrevista, actor institucional de consultora de SERVIU).

“Sí, me acuerdo de que esa plaza está como en espacios que van, la parte alta es como la parte dura, de ahí está como escalonada y no sé si recuerdo bien, la parte de abajo están las áreas verdes y tiene mucha iluminación de noche es impresionante.” (Entrevista, actor institucional de consultora).

Imagen 10 – Vista de la Plaza Dinamarca en horario nocturno



Fuente: SERVIU V Región

De esta manera, las necesidades fueron expandiéndose y las expectativas instaladas en el proyecto se complejizaron. Ya no se trataba de una propuesta técnica de ingeniería, sino todo un diseño para erradicar malas prácticas de la población. Tal como comenta la principal dirigente de la población “todos querían su espacio”: los niños querían un lugar para jugar y los adultos mayores para compartir y disfrutar el día. Por lo que otro requerimiento importante era la necesidad de mejorar el libre acceso para todas las personas con movilidad reducida como discapacitados y adultos mayores.

“Era un fondo para ampliar la sede, y quedaba una colita para postular a ampliar la multi-cancha, que nosotros teníamos problema con la multi-cancha porque tenía muy bajos los barrotes, entonces quedamos jugando los picados, ¿empezamos a hinchar al municipio porque no nos daba plata para postular a la plaza, era una plaza que tanto el adulto mayor quería su parte, su espacio, y los niños querían su espacio y los discapacitados también querían su espacio (...) Y abajo en la parte de los discapacitados también ganaron sus espacios porque la silla de ruedas no es como antes, tenías que empujarla en la tierra, ¿ya? Ahora no, se pasa y cuando un discapacitado quiere sentarse en la plaza están las rampas. (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Durante el transcurso del proyecto, se quiso tener así una plaza con todas sus necesidades cubiertas, y con ello tener la oportunidad que le cambiara el rostro a la población en su conjunto.

“Me decía “estate tranquila, estate tranquila, vamos a sacar tu plaza, y va a ser la plaza más hermosa” y así fue poh, y acá en la sede también poh’ porque en ese tiempo ella era arquitecto, ya no está donde está ahora, ella es arquitecto entonces fueron equipos que se fue trabajando, tanto municipio, MINVU, SERVIU y los vecinos que también trabajamos, porque la necesidad que necesitábamos para nuestro espacio público, nuestras necesidades.” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Entre las principales demandas de los pobladores, requerida desde la primera instancia participativa, fue el contar con más áreas verdes que permitieran más sombra en la plaza.

“... Cuando se formó la maqueta, el municipio o no me acuerdo si era el municipio o el MINVU dio 500 mil pesos e hizo un diseño de un proyecto para como nosotros queríamos discutir, discutíamos nosotros si queríamos con plantas, con flores, árboles todas esas cosas que queríamos nosotros, ¿ya? y fuimos discutiendo...” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Sin embargo, las áreas verdes requieren asegurar un presupuesto para su mantención, el cual debe ser solventado por las municipalidades, por lo que gobiernos locales que no cuentan con tales recursos prefieren la construcción de otro tipo de diseños. Esas dificultades también fueron tratadas en las instancias de participación.

*“Sí, acordándome de lo que tú dices de las expectativas, en algo que topamos después es en **el tema de la mantención de la plaza** (...) tuvimos que explicarle más o menos como era el procedimiento, y a la vez lo que significaba el esfuerzo para el municipio. No tenemos personal, el equipamiento, los vehículos para mantener la cantidad de plaza que hemos ido haciendo este último tiempo, el tema de la expectativa de la mantención, de las pocas áreas verdes que tiene la plaza, eh, ella tenía un alta expectativa. Creía que íbamos a ir todos los días o tres veces por semana y ahí no ha sido tan así” (Entrevista, actor institucional de municipio).*

La profesional del municipio aclara que las personas -en especial las dirigentes de juntas de vecinos- en general comprenden bien las restricciones materiales existentes, si se da el tiempo necesario para explicarles.

“Bueno y ahí después no queríamos árbol, no queríamos plantas, no queríamos flores ¿por qué? porque lamentablemente eso se los robaban, acá se puso muy lindo, si duró tres días fue mucho, unas plantas preciosas. Y no queríamos arboles porque decíamos quién va a estar barriendo, ¿quién va a estar regando’, ¿quién va a poner agua de uno? Entonces sin árboles. Abajo creo que hay árboles.” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

En la medida que avanzaba el proyecto y los dirigentes vecinales iban adquiriendo mayores herramientas, la comunidad los incentivaba a continuar trabajando con las distintas autoridades locales y funcionarios técnicos, para que la consultora a cargo del diseño tomara en cuenta la mayor cantidad de requerimientos posibles. Durante el proceso, los vecinos se fueron sumando a la idea de que una nueva plaza sería posible, y sus expectativas fueron creciendo en relación con la posibilidad de recuperar un espacio para el esparcimiento de todos, desde los más pequeños hasta los adultos mayores que residen en el sector.

4.1.3. Uso, apropiación y satisfacción de expectativas del espacio público construido

En los siguientes apartados, se analiza el espacio público remodelado desde las valoraciones de los vecinos asistentes a las instancias de participación y los usuarios actuales de la Plaza Dinamarca. Para ello se consideró -primero- el uso efectivo que se realiza del espacio y su apropiación en términos de significación discursiva, y -segundo- la satisfacción de expectativas respecto a este lugar.

4.1.3.1 Uso y apropiación del espacio público

A partir de la observación en terreno de la obra ejecutaba, se aprecia que la plaza en sí comprende varios niveles o pequeñas plazas orientadas a diferentes usos según grupos etarios o preferencias. Se encuentran instaladas una sobre otra para hacer frente a la inclinación y desnivel del terreno. De esta manera, la usabilidad de cada uno de los espacios se encuentra en relación con aquello para lo que fueron destinados, es decir, los juegos infantiles de los primeros pisos son utilizados por los niños y niñas del barrio, mientras que la última plaza (con mesas con tableros de ajedrez y bancas con sombra) es utilizada preferentemente por los adultos mayores, constituyéndose en **un diseño de tipo zonificado**.

“... Con esa experiencia las mamás saben que ahí está la cancha para que puedan andar en bicicleta, o en patines o en lo que quieran. Entonces es bueno que esté sectorizado porque cada uno tiene su espacio, por ejemplo, las mujeres que salen del trabajo o las que están en la mañana en la casa, quieren hacer ejercicio tienen su espacio, no se mezclan los niños con los grandes y cada cual con su espacio.” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

“Esta plaza es especial porque tiene máquinas para los adultos, y allá tiene unas mesitas para protegerlos del sol, para protegerlos del sol incluso como tragaluz, y las mesitas están hechas de tal manera que tienen dos asientos, pero se pueden poner cuatro y tienen para poder jugar ludo, damas, porque lo tiene dibujado en la mesa” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

De todos modos, esta **diferenciación funcional del espacio no es absoluta**, por ejemplo, en conversaciones informales con los habitantes del lugar, específicamente adultos mayores, relatan que utilizan la plaza para acompañar a sus nietos en los juegos infantiles, observarlos y cuidarlos de cualquier accidente o peligro. Sin embargo, otros pobladores más longevos que utilizan el sector de la plaza para los adultos mayores reclaman ante la presencia de patinadores -o *skaters*- que aprovechaban las instalaciones de su espacio para practicar, ocasionando ruidos molestos para ellos y un mal uso del espacio, por la destrucción del hormigón. Luego de varias insistencias, dejaron de usar ese sector luego de constantes diálogos y discusiones entre ellos.

“... Este es como una rampla se subían con los skates, le echaban vela ahí al este y felices ellos, claro está bien, es un deporte, pero hacían daño porque le quebraban el pedacito entonces qué pasaba... por ejemplo un día “X” me contaban y yo decía: "pero ¿cómo va a ser tanto?"... vine un día, me senté ahí, los vi que estaban ahí y en realidad tu estas en tranquilidad, porque tú estás en paz sentarte aquí y que esté (hace un ruido) hasta que le dije yo: "¿sabes qué? ¿te puedes ir a jugar allá?" (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Imagen 11. Zona de juegos Plaza Dinamarca



Fuente: Equipo DESUC

Por su parte, los jóvenes usan también el espacio a través de diversos eventos y actividades que realizan. En una oportunidad organizaron un encuentro de cultura hip-hop con grafiteros de diversas partes de la región, presentando su música con parlantes, mientras pintaban murales a un costado de la plaza (ver imagen N° 12). Además, todos los días lunes durante la tarde (17:00 hrs) organizan talleres de fútbol para niños, y los días jueves en la tarde -en el mismo horario- se organizan talleres de circo con clases de malabarismo y acrobacia con tela en la nueva multi-cancha.

Imagen 12. Plaza Dinamarca, mural tipo graffiti a un costado de los juegos infantiles



Fuente: Equipo DESU

Una participante de la entrevista grupal expresa que la plaza “ha servido para todo un poco”, ahora cada uno de los miembros de la comunidad aledaña tiene un espacio para compartir y disfrutar sin problemas. **Con ello, la apropiación del espacio ha permitido a los distintos grupos “ganar territorio” en la población, porque pueden transitar por el lugar tranquilamente y en cualquier horario sin problemas.** Una de las pobladoras, durante el proceso de observación y conversaciones informales, comenta que anteriormente, para ir al consultorio en las mañanas (07:00 am) había que cruzar el sitio eriazo que constituía la antigua plaza a oscuras, lo que consideraba muy peligroso, en cambio ahora, la plaza aún se encuentra iluminada al despertar en la madrugada, lo que da mayor tranquilidad y seguridad para realizar sus actividades, desde muy temprano hasta tarde en la noche.

- “... Y aquí la plaza es una plaza hermosa, tú en las noches puedes venir, te vuelvo a invitar en la noche...”
- “Está todo iluminado”.
- “Y ganamos territorio...” (Mujeres, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Independiente de estos usos individuales – y de eventuales conflictos entre jóvenes y adultos mayores -, la nueva Plaza Dinamarca ha permitido mayor vida en comunidad, según indican sus mismos usuarios. La mayoría de los vecinos que transitan por el lugar se saludan y se conocen. Los niños se incorporan a los juegos de los otros en la medida que van llegando a la plaza luego de salir del colegio. Las madres y abuelas se encuentran alrededor de la cancha o los juegos para cuidar de los más pequeños mientras conversan.

En todo este contexto, la junta de vecinos del sector se ha favorecido para organizar sus eventos habituales de todos los años como paseos a la playa para los más pequeños del barrio, además siguen postulando a programas sociales para conseguir mejorar las condiciones de los todos los vecinos. En ese sentido, resalta el empoderamiento de los vecinos y dirigentes a partir de la nueva infraestructura que se erige en el lugar. La gran iluminación con la que cuenta la plaza, además de las nuevas dependencias, han permitido a la junta de vecinos de la población Dinamarca doblar esfuerzos para conseguir nuevos logros para el bienestar de sus familias. Los dirigentes lograron que se restauraran las fachadas del conjunto habitacional y ganaron fondos para la mantención de las áreas verdes de la plaza.

4.1.3.2. Cumplimiento de expectativas

La evaluación de la plaza por parte de los vecinos es positiva, se encuentran satisfechos con el diseño y la ejecución de la obra. Sin duda, el aspecto más importante tiene relación con el tema de la seguridad. Los vecinos consideran que cambió el estigma del sector vinculado a los peligros de la delincuencia; además y que la plaza comienza a *traer luz* a su población, con la instalación de nuevos servicios como supermercados, máquinas para hacer ejercicios y muchísima luminaria.

“¿Qué sucedió después que se hizo la plaza y este proceso? Que la vida nos ha cambiado a todos, es traer luz porque las plazas trajeron luz a esta población porque si ustedes la miran un día de noche desde al frente, desde la población esta es “una ciudadela”, es maravilloso mirar desde allá para acá en la noche porque se ve toda la plaza iluminada, es de día para acá cuando para allá es de noche. Entonces eso cambió la vida para todos los que no éramos delincuentes.” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

“Y eso es súper positivo porque permite el uso de noche con factores de riesgo disminuidos. Entonces, eh, eso, sí es positivo. Lo que sí genera una especie de desafío es mejorar de la misma forma los espacios públicos colindantes. Al haber mucha iluminación en ese sector, ocurre que se oscurecen otros. En eso estamos trabajando actualmente.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Villa Alemana).

“Sí, muy buena iluminación y al mismo tiempo como dice ella, se le ganó entre comillas a la delincuencia, porque cuando nosotros llegamos aquí, ya vamos a cumplir dieciocho años en diciembre, de primera era estupendo, pero después uno va conociendo la gente y va conociendo su barrio. Costó harto... con la ayuda de nuestros vecinos también, que también era problemático porque... “que la vieja es sapa” hasta que entrecomillas no te digo quedan, pero lo mínimo, pero ya hay tranquilidad que se puede decir, porque esto se ganó, ya no hay aquí, no hay esos muchachos. Como dijo una vez el fiscal, se van yendo...” (Mujer, grupo focal con asistentes de asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Además, hay otras expectativas importantes en relación con el espacio de la plaza que fueron cumplidas, como los temas de accesibilidad. Un punto importante en las actas de acuerdo y las reuniones de la mesa técnica era lograr mejorar los accesos para distintos tipos de discapacidades como ceguera y movilidad reducida. En relación con esto, se emparejó el piso y se cumple con la normativa que establece la obligatoriedad de la accesibilidad universal, el cual establece que todo espacio del espacio público debe poder ser transitado por personas con menores condiciones físicas.

“Y abajo, en la parte de los discapacitados, también ganaron sus espacios porque la silla de ruedas no es como antes, tenías que empujarla en la tierra, ¿ya? ahora no, se pasa y cuando un discapacitado quiere sentarse en la plaza están las rampas” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Imagen 13. Plaza y Población Dinamarca (antes y después)



Fuente: Argia Ingeniería / Equipo DESUC

Por último, los vecinos, expresan su satisfacción ante los cambios que han percibido a nivel de población como también a nivel personal por la ejecución de la obra, debido a que reconocen que ha aumentado considerablemente la plusvalía de sus casas con la construcción de la nueva plaza. Durante dos conversaciones informales diferentes, dos personas resaltaron esta idea, lo cual es interesante, debido a que los beneficios del mejoramiento del espacio público no son sólo externalidades positivas a nivel colectivo, sino también materiales a nivel individual (ver imagen N°13).

“Aparte que tuvimos después los proyectos de mejoramiento de los PPF, de mejoramiento de vivienda, entonces hicimos todo lo que es exterior, cierres perimetrales, ya pudimos separar los condominios, hicimos separación de condominios sociales entonces esta población no es la población en la que nosotros empezamos, esta es otra población con otros avalúos” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Villa Alemana).

Como se describe, el nuevo espacio mantiene excelentes valoraciones por diferentes razones, su tamaño, la calidad de los materiales, la iluminación, el acceso, incluso en términos estéticos se expresa en las voces de los vecinos que es una plaza “linda” o “hermosa”, tanto así que “no permitimos que nadie la raye, los tenemos a todos cortitos, para que se mantenga limpia” expresaba una vecina adulta mayor en la sede de la junta de vecinos.

No obstante, un aspecto sensible sobre expectativas incumplidas del espacio público, son las escasas áreas verdes que existen en el diseño de la plaza, así como las pocas especies que se encuentran disponibles para dar sombra sobre todo en verano. En este caso, el diseño del espacio público realizado constituye un modelo de “plaza dura”, en el que el hormigón es principal material empleado en desmedro de la instalación de áreas verdes en el sector (ver imagen N°14). Según los especialistas, este tipo de construcciones otorga ventajas por sobre el resto debido a su durabilidad en el tiempo frente a malos usos de las indumentarias. En general, al conversar con los vecinos constatan el exceso de cemento que tiene la plaza o la falta de áreas verdes. Sin embargo, los miembros de la junta de vecinos reconocen que no es posible contar con más áreas verdes o árboles porque se los roban, según afirman, o porque la mantención depende de la municipalidad y no se encuentra garantizada para siempre, en cambio el diseño de hormigón perdura en el tiempo.

Imagen 14. Fotografía Plaza Dinamarca



Fuente: SERVIU V Región

Así también, se formulan algunos comentarios críticos aislados, respecto a la calidad de la malla que rodea la multi-cancha o unos espacios para sentarse en su interior que pueden convertirse en focos problemáticos en términos de higiene y malas prácticas. Sin embargo, en el grueso de la obra, los consultados consideran que las instalaciones son adecuadas, y que la plaza le ha permitido mayor vida familiar y comunitaria al interior de la población.

Una síntesis de las expectativas y requerimientos planteados en las instancias de participación, y su estado de cumplimiento se sintetiza en la Tabla 9 presentada a continuación.

Tabla 9. Requerimientos relevados en el diseño e incorporación en la obra final

Requerimientos de diseño	Incorporación en ejecución
Mayor y mejor iluminación	Incorporado
Espacio público cerrado, reja de protección en sector calle Huanhualí y Dinamarca.	No Incorporado, sólo la multi-cancha. Sin embargo, no aparece como un problema de expectativas, se reconoce como espacio público de libre acceso.
Acceso seguro para personas discapacitadas	Incorporado
Incluir juegos para niños y adultos mayores, más máquinas de ejercicios	Incorporado
Bancas y basureros de materialidad sólida	Incorporado
Barreras de protección infantil	Incorporado
Áreas verdes, más sistema de regadío práctico	No Incorporado
Forestación (árboles nativos)	Incorporado
Sin acceso vehicular + elementos que permitan reducir la velocidad de vehículos en el pasaje.	Se incorpora esta solicitud en una de las calles, sin embargo, en otra altura de la plaza aparece cortada por un acceso vehicular, formando una separación entre la multi-cancha y la plaza adyacente a la sede de la JJVV.
Galería para observar el juego en la multi-cancha e iluminación	Incorporado
Compromiso de la Municipalidad para mantenimiento del EEPP	Convenio obtenido por algunos meses por parte de la JJVV con posibilidad de renovación

Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Síntesis final

En síntesis, la nueva Plaza Dinamarca de Villa Alemana no sólo les entregó a los vecinos un lugar para compartir y disfrutar con sus familiares, redes de amistad y sus conocidos, sino que además permitió otorgarles un lugar más protegido y seguro para toda la comunidad. En ese sentido, la recuperación del espacio no solo fue material, sino que sobre todo simbólica: lo que era antes un sitio abandonado frente a la población, propicio para malas prácticas y situaciones de riesgo, se convierte en un lugar en que los vecinos -niños y adultos mayores, jóvenes y familias- se encuentran y disfrutan. Conversiones de esta naturaleza han sido ya tipificadas por la literatura. El caso de la Plaza Bryan Park, Nueva York²² coincide con lo acontecido con la Plaza Dinamarca, en el sentido de que se dispone de una nueva significación de espacios para adultos mayores y niños.

²² Ver Recuadro 3, Capítulo II.

Junto al acceso universal físico para personas en situación de discapacidad, la nueva Plaza Dinamarca da cuenta de las nociones de inclusión a través de un plano zonificado. Sin embargo, esta diversificación espacial plantea preguntas respecto a la real integración de los distintos usuarios. Los entrevistados para este caso, reconocen la emergencia de conflictos entre adultos mayores y jóvenes respecto a los usos de la plaza. Esto va en línea con lo observado por la investigación, respecto a que la dimensión social de los espacios públicos no solo implica encuentro, sino también eventuales conflictos sobre uso y territorialización (por ejemplo, skaters vs adultos mayores). En el caso de la Plaza Dinamarca, dicen los entrevistados, estos conflictos han sido administrados, por lo que este lugar sigue constituyendo un espacio no solo de usos diversos, sino de interacción entre usuarios distintos, dando cuenta que los límites de los espacios zonificados pueden ser líquidos.

Para lograr la concreción de este proyecto en su fisonomía actual, fue clave la actuación de las partes involucradas. Los funcionarios públicos de SERVIU de la Región de Valparaíso y de la municipalidad de la comuna (SECPLA) desempeñaron la tarea de administración, coordinación y supervisión para que todas las etapas se cumplieran y, en particular, para que el equipo técnico de la consultora a cargo del diseño realizara el proceso de elaboración. En esta etapa del proyecto, más allá de las instancias participativas, el rol que cumplió la directiva de la junta de vecinos fue muy importante – debido a su empoderamiento –, fueron ellas quienes mantuvieron un seguimiento activo frente a todas las instancias necesarias que debían desarrollarse para concretar la construcción de la plaza.

Lo anterior dependió más de la capacidad de agencia de los actores involucrados, antes que de los instrumentos establecidos normativamente a través de los Términos de Referencia del proyecto, los cuales establecieron condiciones mínimas respecto al proceso de participación. Asimismo, independiente de la proactividad de las dirigentes vecinales, las metodologías utilizadas en los procesos de participación se remitieron a entregas informativas, de consulta y sugerencias acotadas, lo cual desde la literatura no se considera como un proceso de co-diseño participativo²³.

A pesar de ello, el caso de la Plaza Dinamarca es un ejemplo de la importancia que puede significar la vinculación con la comunidad beneficiaria para el éxito del proyecto, y su real apropiación y cuidado, por parte de los vecinos.

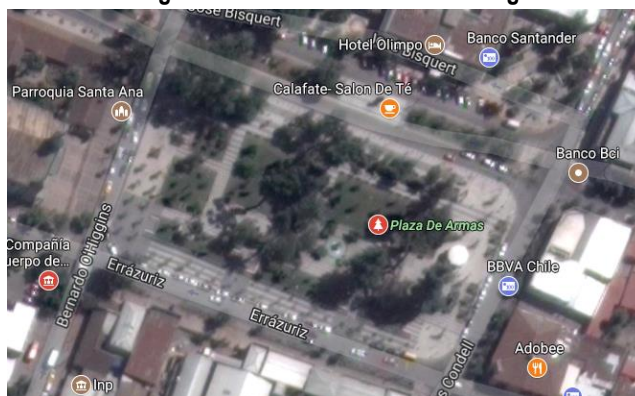
²³ Cabe recordar que el diseño de este proyecto fue el de 2011, donde la guía metodológica de ese entonces promovida por MINVU (Manual de Espacios Públicos, 2009) suponía también una visión tradicional respecto al tema.

4.2. Mejoramiento de Plaza de Armas Plaza - Rengo

4.2.1 Síntesis de presentación del caso

La remodelación de la Plaza de Armas de Rengo es un caso particular de intervención, debido a que no se trata de la recuperación de un territorio abandonado o del mejoramiento de una plaza barrial, sino que constituye el replanteamiento del mismo centro neurálgico de la ciudad (ver Imagen N°15). Por esto, la discusión sobre la participación ciudadana adquiere otras dimensiones y se involucran una mayor cantidad de actores. Por un lado, desde la perspectiva de su apropiación, la plaza es un lugar que mantiene muchos recuerdos para las personas, generaciones completas utilizaron sus instalaciones y forjaron una historia en ella. Hasta hace algunos meses²⁴, la plaza se constituía como el único espacio público de Rengo, por lo que continúa siendo un importante lugar de encuentro y recreación para los habitantes de la comuna.

Imagen N°15. Plaza de Armas de Rengo



Fuente: Google Maps

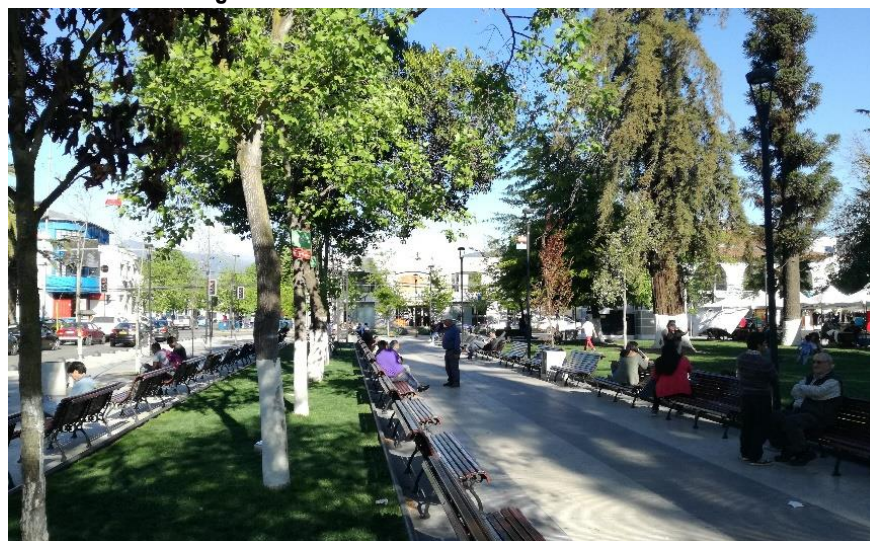
A partir de la tradición colonial de la construcción de las ciudades, la zona donde se erige la Plaza de Armas se configura como un espacio altamente transitado por los renguinos. A su alrededor convergen diversas instituciones y servicios que conforman “el centro”, donde las personas van a trabajar, estudiar, realizar trámites, conseguir transporte, comprar bienes o simplemente disfrutar el día, según relatan habitantes de la ciudad durante las conversaciones grupales. La confluencia de usos y hábitos en el espacio público de la plaza se debe a que, efectivamente, se encuentra situada frente a la municipalidad de la comuna, a la iglesia, los colegios, además de cafeterías y servicios para realizar trámites como bancos, incluso el único supermercado se instaló en una de las esquinas. Como recuerda uno de los actores institucionales vinculados en el proceso de participación ciudadana:

“... O sea era un lugar absolutamente como sensible para la gente. Rengo es bien bonito, tiene una condición urbana y -por ejemplo- el arbolado es súper lindo, tiene una avenida grande, importante, que se llama la Avenida Bísquet, que tiene unas encinas preciosas, y la plaza era muy bonita en cuanto a vegetación. Es una plaza grande rodeada por la municipalidad, está la iglesia, está hay un colegio, tiene muchas instituciones y es una plaza con mucha vida...” (Entrevista, actor institucional de consultora).

²⁴ En octubre, 2017 se inició la construcción del nuevo “Parque Oriente” en la comuna de Rengo, un espacio público de gran inversión que contempla áreas verdes, juegos infantiles, máquinas de ejercicios, juegos de agua, pileta, skatepark, plazoletas, acceso vehicular, estacionamiento, edificaciones de administración, servicios higiénicos, ciclovía perimetral, iluminación, entre otras cosas.

A pesar de lo anterior, el lugar se encontraba deteriorado y necesitaba ser restaurado para el nivel de uso que mantiene diariamente. Según cuentan los actores involucrados en su mejoramiento, la plaza presentaba problemas de pavimento roto, ausencia de senderos definidos y áreas verdes sin el mantenimiento correcto, es decir, estaba en un estado de abandono que había avanzado paulatinamente o con condiciones mínimas, lo que llevó a las autoridades locales a postular al concurso del MINVU y rehabilitar un espacio público tan querido por sus usuarios.

Imagen N°16. Corredor de bancas al costado norte.



Fuente: Equipo DESUC (corredor de bancas)

El diseño completo no se logró ejecutar por falta de financiamiento. Ante la magnitud del proyecto, los especialistas tuvieron que dividir la realización de la obra en dos etapas. La primera fase ejecutada tuvo como objetivo ampliar los límites tradicionales de la antigua plaza y conectar sus bordes con cada una de las cuadras aledañas. De esta manera, la nueva Plaza de Armas de Rengo tiene mayor comunicación con las distintas instituciones y servicios que se encuentran presentes alrededor. Frente al lugar donde se ubica el colegio, los jóvenes tienen un borde especial para ellos, con pequeñas placitas para que puedan compartir, sin molestar a los adultos mayores que prefieren mayor tranquilidad. Para ellos, se instaló una gran cantidad de bancas, los cuales estructuran un corredor para que las personas que transitan por la plaza no tengan que cruzar árboles o áreas verdes que les demoren el paso (ver Imagen N°16). Por otro lado, además de conectar la plaza con los alrededores, se logró recuperar el centro de la plaza, con un amplio espacio plano en el que se pueden realizar todo tipo de actividades, como ferias artesanales o presentaciones artísticas (ver Imagen N°17).

Imagen N°17. Espacio interior de la Plaza de Rengo



Fuente: Equipo DESUC

A continuación, se presenta el análisis cualitativo de este caso, el cual se basa en las fuentes de información primaria y secundaria señaladas en la Tabla 10.

Tabla 10. Tipo de fuente y técnica de recolección de información utilizada

Tipo de fuente	Técnica de recolección de información
Primaria	-Entrevistas a actores institucionales, realizadas a funcionarios de: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) VI Región de O'Higgins • Seremi de Vivienda y Urbanismo Región de O'Higgins. • Municipalidad de Rengo, a cargo de la postulación del proyecto • Consultora Carreño-Sartori, responsable de diseñar la propuesta técnica. -Grupo focal con usuarios de la Plaza de Armas (10/10/17) -Observación no participante de la Plaza de Armas – día hábil (Viernes 13 de octubre, 2017) y día no hábil (Domingo 10 de septiembre, 2017)
Secundaria	- Actas de asistencia de la segunda (14 de marzo, 2013) y tercera (23 de agosto, 2013) instancia de participación a cargo de la Consultora Carreño-Sartori, responsable de diseñar la propuesta técnica. - Actas de acuerdo de dichas instancias entregadas por la consultora
Fuente: Elaboración propia	

4.2.2. Proceso de participación ciudadana de mejoramiento de Plaza de Armas

4.2.2.1. Conceptos y discusiones generales sobre participación ciudadana e inclusión

Ante la pregunta por los niveles de participación en la comuna de Rengo, los actores institucionales entrevistados mencionan dos tipos de dificultades. Por una parte, señalan aspectos de orden estructural y cultural, vinculados al mayor uso de espacios privados y la primacía del interés individual por sobre aspectos colectivos, lo que -a juicio de algunos expertos- determinaría las diferencias de involucramiento de jóvenes y adultos mayores en las instancias de participación comunitaria. Por otro lado, se indican problemas de tipo funcional, asociados a la comunicación de las actividades que convocan a la ciudadanía. Como afirma uno de los entrevistados:

*“Estamos muy habituados al proceso de participación **y en general es difícil la participación ciudadana**, y no creo que sea solamente en Rengo. En general es difícil que la gente participe y principalmente tiene que ver con problemas de horario, con problemas de convocatoria, **lograr que la gente sepa que está pasando eso** ¿te fijas? que sería diferente por ejemplo tener convocatorias por radio, convocatorias por televisión o por internet. Entonces lo que cuesta mucho es que la gente se entere muchas veces de lo que sucede y que está sucediendo esto, entonces de repente es muy difícil la aplicación.”* (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

Junto con ello, las partes involucradas en el proceso de mejoramiento de espacios público reconocen la importancia de la participación en la fase de elaboración de los diseños. Aún más, observan un cambio durante los últimos años que se evalúa de manera positiva, debido a que las intervenciones e inquietudes que realizan las comunidades muchas veces son pertinentes, al encontrarse vinculadas directamente con sus necesidades más inmediatas y cotidianas. Según relatan miembros de la consultora a cargo de la intervención, desde su experiencia, la participación ciudadana es aporte al diseño y ejecución de los proyectos, destacando el carácter externo que mantienen muchas veces los arquitectos y diseñadores con el entorno a intervenir, en oposición a quienes habitan el espacio público y lo viven, perciben y representan permanentemente.

“... Es como una cosa de querer llegar a una cosa mejor, a nosotros incluso hay gente que nos ha dicho cosas que han hecho mejorar el proyecto, muchas veces. Como que incluyen algo que uno no vio, o sea ellos viven ahí, entonces es demasiado importante. Yo te diría que para nosotros es súper importante la participación ciudadana, hace que ese diálogo, ese mostrar lo que nosotros vemos acá y lo que ellos te muestran -y cómo lo viven diariamente-, hace que el proyecto en general sea mejor también” (Entrevista, actor institucional de consultora).

Los consultados comentan que anteriormente existía mayor rechazo a la participación por parte de los técnicos, profesionales y funcionarios públicos, debido a los incesantes requerimientos de los usuarios. Sostienen que, en los momentos de consulta y sociabilización de los proyectos, las personas tenderían a demandar sus múltiples necesidades, sin tener nociones sobre el monto asignado para el programa o los requisitos que establece la normativa. En estas circunstancias, concuerdan que los procesos participativos son un mecanismo útil para entregar respaldo a los proyectos que se realizan, evitando situaciones en las que exista algún malestar de parte de los beneficiarios o puedan reaccionar ante algún desajuste frente a la insatisfacción de sus expectativas, tal como dan cuenta algunos entrevistados:

“... Con los años nos hemos dando cuenta de que justamente no es lo mismo tener una participación de cinco personas que tener, no sé, veinte o cincuenta personas en cada proceso, y que ese proceso de mucha gente lo que hace finalmente es darle más peso al proyecto, más sentido y más consistencia con lo que la comunidad necesita.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

“... Cuando uno diseñaba o proyectaba en el escritorio, uno lo hacía pensando para la comunidad, pero en su oficina, y no vinculándose con la gente, entonces uno decía ‘este proyecto va a quedar impecable’... entonces cuándo te empiezas a vincular con la gente, ‘no es que no me gusta esto, quiero madera, no quiero hormigón’ ... Yo me acuerdo años atrás, mucha gente que ya era funcionario más mayor, mañoso y que está acostumbrado a trabajar de esa forma, es reacio respecto a la participación ciudadana, por esto mismo, porque la gente también pregunta, pide, exige, y eso te obliga a ti a que ya tienes que hacer las cosas de manera distinta y no tan fáciles como uno lo va pensando.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, VI Región).

Como ya se ha señalado, ante las dificultades para impulsar la participación ciudadana, los ejecutores de las diversas políticas públicas han intentado innovar y buscar soluciones en conjunto con otros organismos. Por ejemplo, las consultoras solicitan apoyo a las municipalidades para convocar a los vecinos, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), debido a que manejan una mayor cantidad de redes vecinales en los diferentes sectores de la comuna. Con estos mecanismos, se especializan las funciones y se optimiza el trabajo a través de la focalización de los recursos en las tareas que les competen. Sin embargo, los entrevistados reconocen que las diferentes alternativas para subsanar la baja convocatoria no siempre se cumplen y requieren de nuevas formas con las cuales incorporar “a la fuerza el tema de la participación ciudadana”,

“Yo creo que es cómo metemos por fuerza el tema de la participación ciudadana, pero finalmente la consultora puede tener una excelente metodología, un excelente profesional, pero si finalmente la gente no participa, finalmente queda en la mano del consultor o de nosotros hacer el diseño más de escritorio, entonces por ejemplo por eso yo creo que una importante lo que ha hecho una consultora que contratamos en Lolol, que ellos han ido, o sea han buscado a las personas, las han entrevistado, hay una dedicación con respecto de tener un buen diagnóstico” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, VI Región).

Con respecto a la **inclusión** en los procesos participativos, los entrevistados la asocian -igual que en el caso de Villa Alemana- primero al tema de la accesibilidad física, basados en la normativa vigente que rige para el programa de espacios públicos, la cual asigna mayor puntaje a la incorporación de metodologías que consideren aspectos de accesibilidad para personas con movilidad reducida. Se destacan así la importancia de la noción de “accesibilidad universal” en las directrices de los programas sociales.

“... Hemos generado un proceso largo de ir cambiando los revestimientos de toda la ciudad, y eso también lo hemos estandarizado, como con baldosas y eso también ha sido un poco bien percibido (...) acá las veredas son impecables, **tú puedes transitar y un discapacitado puede transitar casi por todo Rengo hoy en día, eso es importante**. Entonces igual eso ha sido un tema importante, el estándar...” (Entrevista, actor institucional de SECPLA, municipalidad de Rengo).

Por otro lado, la inclusión referida al espacio público se concibe como un **elemento aglutinador de la diversidad**, donde personas de distintos orígenes socioeconómicos pueden encontrarse en un lugar común y desarrollar actividades en conjunto sin problemas. De hecho, por parte de la consultora, el énfasis en las posibilidades de *integración* que posee la plaza no refiere necesariamente a los grupos minoritarios o más vulnerables, sino a que todos puedan acceder y participar por igual de los espacios comunes. En este sentido,

los entrevistados destacan la importancia de considerar a discapacitados, estudiantes y adultos mayores, pero también comprender las diferencias de “clases sociales” que existen y que pueden utilizar las instalaciones de la plaza sin problemas, como un ejercicio de inclusión en el que todos se encuentran invitados:

“No, no sé si pueblos originarios, pero por ejemplo de considerar distintas clases sociales. Nos ha pasado que en algunos casos resulta eso que se integran distintos tipos de gente en estos espacios públicos, y se integran efectivamente (...) Después cuando ves los resultados de la plaza hecha o del espacio público listo, te das cuenta de que sí, el lugar los está incluyendo en el fondo; uno trabaja por eso, pero no te podría decir así, como una cosa tan específica” (Entrevista, actor institucional de consultora).

Esta reflexión es importante, pues da cuenta que **el tema de la inclusión, si no es explícitamente exigido en los términos de referencia, queda al criterio y oportunidad del equipo que realiza el proyecto**, tanto en relación con los procesos de participación ciudadana como en lo referente a las propuestas de diseño que luego se presentan.

Por su parte, y al igual que algunas de las reflexiones surgidas a partir del caso de Villa Alemana, los entrevistados de la municipalidad plantean la posibilidad de convocar a adolescentes y niños en las actividades de participación ciudadana. A partir de la noción de inclusión como un “máximo de convocatoria”, personeros de SECPLA entienden que todos deben ser invitados a participar de las acciones que desarrollan como municipio, por lo que la presencia de los niños sería vital para el funcionamiento de los procesos a nivel comunal, sobre todo pensando en el carácter familiar de la Plaza de Armas de Rengo. Con esta convicción, cuentan que en alguna oportunidad se logró desarrollar instancias en las que participaran niños de la comuna, por medio de actividades de los propios colegios. Por su parte, el SERVIU de la Región de O’Higgins también plantea la necesidad de incorporar otros actores a los procesos y obligar a las consultoras, a través de las bases técnicas, a incluir la participación de los niños a través de los colegios. Como relatan algunos entrevistados:

“Pero en el tema de la inclusión yo creo... ideal tener el máximo de convocatoria... nos pasó también en algunas (instancias), no me acuerdo si era participación o charla, pero con colegios, con niños de quinto básico y fue muy expresivo los comentarios de los niños porque son muy directos, o sea aquí pasa esto, aquí es peligroso esto de acá, sin filtro... y con muchas dudas además...” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

“...Yo creo que en algunas partes deberíamos obligarnos también a incorporar nuestras bases que, si vamos a hacer un espacio público que esté cerca de un colegio, el consultor tiene que ir a ese colegio, y lograr de alguna forma una participación ciudadana con los niños...” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, VI Región).

A la luz los diversos procesos de participación en los cuales han estado involucrados, los actores institucionales entrevistados realizan nuevas reflexiones. Comentan que no cuentan con una guía metodológica que pueda servir de orientación para las consultoras y que ellos puedan requerir su implementación en las mesas de trabajo con la ciudadanía durante el proceso participativo. Por lo tanto, los métodos y técnicas que se utilizan durante las instancias de sociabilización con los habitantes de un espacio quedan expuestas a la voluntad de los profesionales miembros de las consultoras. Según relatan los propios entrevistados de SERVIU, anteriormente existía menos interés por llevar a cabo a procesos informativos y de consulta en conjunto con la ciudadanía, por lo que se cumplía con lo mínimo establecido por la normativa, ajustándose a los límites que establecen los programas.

“Sí, porque en ese tiempo esta consultora era de las que ‘oye tengo que hacer tres participaciones ciudadanas’, contrataba un asistente social, un antropólogo y te encargo esta participación ciudadana, ya, entonces iba, pegaban un afiche, participación ciudadana en el salón municipal tal día. Entonces ahí los consultores se sentaban a esperar a la gente, ¿y quiénes llegaban? Llegaban los del municipio, la SECPLA...” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, VI Región).

Actualmente, las partes involucradas tienen más atribuciones dentro del ciclo de vida del proyecto, por lo que SERVIU puede incluir en las bases o actuar a voluntad como una contraparte más exigente que se mantenga pendiente de los avances de las consultoras durante todo el proceso de diseño y ejecución de la obra. En este caso el SERVIU respectivo comprende que ellos son los responsables de la realización de todos los procesos que contempla el Programa de Espacios Públicos, por lo que se encuentran monitoreando y en constante coordinación con los demás actores implicados en la elaboración del proyecto.

“Pero ahora en las bases, igual nosotros tenemos que ver recorrido, hay un como una especie de plebiscito, una consulta ciudadana, se trabaja con grupos específicos también, pero hay una serie de requerimiento que nosotros ponemos generales, y ellos abordan el tema (...) Entonces hoy día la única forma de que el consultor lo aborde es que nosotros lo guíemos, y eso es lo que estamos haciendo hoy día, incorporando nuestras bases que la metodología tiene que tener ciertas características mínimas.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU VI Región).

A su vez, la consultora que estuvo a cargo del diseño del proyecto también reconoce que los términos de referencia no siempre cuentan con mayores detalles sobre los procesos de participación y las metodologías que deben ser empleadas. No se exige un estándar mínimo sobre la calidad de la información que se recopila en terreno para que los técnicos y profesionales puedan procesar e incorporar todos los aportes de la ciudadanía al diseño del proyecto. Además, **la consultora agrega una característica importante sobre las instancias participativas, que refiere a su carácter meramente informativo: la etapa de sociabilización se presenta como un procedimiento unilateral**, donde los expertos exponen e informan a los habitantes de un sector sobre las intervenciones que se realizarán en un determinado espacio público y no como un momento de diálogo y discusión en los que las partes puedan llegar consensos sobre lo que es mejor para los ciudadanos que residen en el lugar.

“Desde el punto de vista de los requerimientos yo creo que quizás en el tema justamente de la participación... hemos tenido participaciones mucho más activas, o sea que piden muchos más instrumentos y más... una metodología mucho más como de talleres de, en que realmente la gente que expone sus ideas... en muchos casos son más bien informativas o no sé cómo decirlo” (Entrevista, actor institucional de consultora).

Los actores involucrados y especialmente los técnicos reconocen la importancia de los procesos consultivos con la ciudadanía para la elaboración de los diseños. Los arquitectos e ingenieros también entienden las dificultades que existen al momento de convocar para las instancias de participación, realizar las asambleas y sistematizar la cantidad de información que surge a través las inquietudes de las personas. En la actualidad, no todas las consultoras cuentan con un profesional del área social que efectúe las instancias de diseño participativo y muchas veces son los mismos agentes tradicionales quienes intentan dar a conocer la información y recabar las dudas que surjan en el momento.

“Por ejemplo, acá tenemos suerte que trabajamos en esta unidad con personas de diferentes... profesionales de ciencias sociales, antropólogos y de todo, y muchas veces también nos apoyamos con la gente de DIDECO,

porque efectivamente el proceso de hacer una participación es muy especializado, creo yo que en sí mismo es un tema, una especialidad.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

Los actores consultados reconocen que los profesionales del área social deben ser comprendidos como un técnico más, “una especialidad”, al igual que arquitectos e ingenieros. Si bien no es mencionado por los entrevistados, cabe preguntarse la conveniencia de que los profesionales del área social encargados de llevar adelante los procesos de participación ciudadana pertenezcan o estén ligados a la consultora de arquitectura e ingeniería, ya que la condición de ser parte de esta última parece limitar sus posibilidades de acción como mediadores entre el equipo diseñador y la comunidad.

Las dificultades que reconocen en el momento de las instancias con la ciudadanía también tienen relación con la capacidad de traducir el lenguaje técnico de sus profesiones y especialidades a la ciudadanía común y corriente. En este aspecto, comentan que el trabajador del área social actúa como puente entre las partes dialogantes y puede lograr de mejor forma la transmisión de la información hacia ambos lados. En términos metodológicos, reconocen que muchas veces es complicado que los vecinos visualicen el proyecto en la primera sesión. Arquitectos de la municipalidad comentan que el uso de planos y explicaciones técnicas durante la sociabilización de los proyectos no son vías útiles para ayudar a las personas a comprender las propuestas que realizan las consultoras, por eso se ha optado por presentaciones en diapositivas que muestren los proyectos en tres dimensiones y así, en conjunto con los profesionales del área social, actuar complementariamente en la transmisión de la información a la ciudadanía.

“...Que nosotros somos muy especializados en nuestro tema que es el diseño y luego, en general, la gente no tiene por qué saber leer planos o entender mucho de lo que tú estás hablando, entonces también el buscar mecanismos que permitan un fácil entendimiento a personas que no son del área del proyecto ¿te fijas? es muy difícil de repente mostrar un proyecto en planimetría plana, sino que la gente lo entiende si un modelo 3D, si hay una cosa como más vivencial, y si tiene personitas, si tú ya lo puede percibir de mejor forma y lo entiende mejor...” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

El uso de metodologías más didácticas como adaptaciones de la técnica “charrette”, maquetas o visitas a terreno con la comunidad, no aparece en las instancias reportadas aun cuando han sido recomendadas por el MINVU (Inventario de Metodologías de Participación Ciudadana en el Desarrollo Urbano).

4.2.2.2. Descripción del proceso participativo²⁵

Para los actores involucrados entrevistados, el tema de la participación ciudadana ha cambiado durante los últimos años, tanto en la percepción que los chilenos tienen de él como en la normativa de los programas sociales. Los requerimientos técnicos estipulados en las bases se presentan como un avance frente a los inexistentes requisitos que existían anteriormente en términos de vinculación comunitaria. Sin embargo, los consultados enfatizan en que los términos de referencia son exigencias básicas que se limitan a generar instancias informativas para los beneficiarios.

²⁵ Existen escasos antecedentes sobre las instancias de participación ciudadana durante el proceso de diseño del proyecto. Durante el ciclo de vida de la obra existieron problemas con la primera consultora que obligó a la municipalidad (SECPLA) a finalizar el contrato y comenzar el proceso con otra consultora (Carreño-Sartori). Según aclaran personeros de SECPLA, la premura del tiempo obligó a agilizar el proceso y se siguió adelante con el diagnóstico realizado por la primera consultora, por lo que las demás instancias estipuladas en los términos de referencia se llevaron a cabo junto a técnicos y profesionales de la municipalidad como contraparte y la consultora a cargo del diseño.

*“... Nosotros por base lo único que decimos “presente una metodología de participación ciudadana donde como hay tres etapas técnicas, para que el consultor en esta etapa técnica que es **diagnóstico, anteproyecto y proyecto final**, escuche lo que tiene que opinar la gente. Y sobre eso cada consultor... había algunos que eran un poco más innovadores, pero en general todos planos, que se limitaban a que se hacía una citación a la comunidad un día “X”, en un lugar “X” donde se iban a presentar diagnóstico, el anteproyecto y el proyecto final, **pero es una presentación...**” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, VI Región).*

En el caso de Rengo el proceso comenzó a través de la motivación de la municipalidad para llevar a cabo el mejoramiento de la plaza. Este punto de partida es usual ya que los gobiernos locales necesitan buscar fuentes de financiamiento a los cuales poder postular sus iniciativas. Municipios más pequeños no cuentan con la capacidad para financiar proyectos de gran envergadura, por lo que deben acudir a recursos externos. De esta manera, el Programa de EEPP del Ministerio emerge como una alternativa para poder realizar las metas que se proponen. Específicamente, la municipalidad de Rengo canaliza sus esfuerzos sobre la planificación urbana de la comuna a través de SECPLA, organismo local que se encuentra muy activo en los procesos de sus obras, analizando las necesidades de la ciudad y generando proyectos para satisfacerlas. En el proyecto de la nueva Plaza de Armas, se mantuvieron presentes en todas las etapas del programa, desde la postulación hasta su ejecución.

Una vez adjudicado el concurso, la primera consultora realizó la convocatoria a la ciudadanía para comenzar con el proceso de participación ciudadana. Según relatan personeros de SECPLA, en esta primera reunión de presentación y diagnóstico de diseño, asistieron comerciantes e instituciones que están en los alrededores de la Plaza de Armas, como la Policía de Investigaciones (PDI), Carabineros, bomberos y estudiantes de los establecimientos educacionales, además de las juntas de vecinos y funcionarios públicos de la municipalidad y de SECPLA. En dicha instancia, se desarrolló una exposición sobre elementos iniciales del diseño, como datos y gráficas que permitieron a las personas visualizar lo que sería el nuevo espacio público. De esta manera, se expusieron las ideas principales de la propuesta, como las formas en las que se dividiría el suelo de la plaza, a través de una **zonificación que generara diferentes espacios integrados en un mismo fondo unitario**. La división mantenía la idea de que la plaza fuera un espacio utilizado por toda la familia, por personas de diversas edades e intereses, pero que cada uno de ellos pudiera utilizarlo según prefiera. Como recuerda uno de los entrevistados:

“Claro, mira en ese tema también tenemos mucho cuidado en el diseño y lo discutimos mucho respecto de la distancia que tenían que tener estas pequeñas placitas que se producían para que justamente, no se volviera como una especie de lugar cerrado para estudiantes, y que la gente pudiera pasar y no sé si te has fijado, que entre las jardineras se producen estas placitas que tiene asientos.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

De acuerdo con lo que relatan funcionarios de SECPLA, la segunda consultora (Carreño-Sartori) continuó con el diseño, tomando en cuenta la información recogida en las mesas técnicas que sesionaron en dos ocasiones (marzo y agosto de 2013 respectivamente).

Respecto a la convocatoria, se reconocen dificultades, sobre todo ante un espacio que no pertenece al entorno inmediato de cada uno, como lo sería la plaza del barrio. Según se observa en las actas de asistencias que facilitó la consultora para la investigación, se verifica que las dos instancias convocadas por Carreño-Sartori asistieron muy pocas personas; en la primera reunión participaron seis personas, todos miembros técnicos de

la contraparte (SECPLA), incluyendo al alcalde de la comuna; y a la segunda reunión, concurrieron 12 personas (ocho miembros de la contraparte técnica y cuatro miembros de la comunidad). En general, durante la segunda reunión se esperaba mayor participación e influencia sobre detalles del diseño, sin embargo, sólo funcionarios de la municipalidad acudieron a la instancia, además de la máxima autoridad local.

“... Diez personas máximo, no había más gente. Y el mismo, bueno y ahí hay una cosa con los estándares que pone el MINVU, porque te ponen en las bases decía: ‘si no había 30 personas no se podía, pero ellos mismos se dieron cuenta de que ellos estaban... colaborando con la difusión...haciéndose cargo y se daban cuenta de que no llegaba más gente, porque hicimos, o sea aquí salen tres, pero hicimos más, hicimos como cinco, por lo menos.” (Entrevista, actor institucional de consultora).

Más allá del caso particular de la Plaza de Armas, los entrevistados reflexionan sobre la relevancia de la difusión. Por ejemplo, la municipalidad de Rengo tuvo una mala experiencia durante la ejecución de un proyecto, donde una comunidad decidió actuar bajo medidas judiciales porque nunca se les informó de las acciones que se realizarían en el sector, pese a que miembros de las juntas de vecinos sí habían sido informadas:

*“Fue un proceso de madurez que tuvimos nosotros respecto de la participación, porque claro tú puedes **invitar como a los líderes** solamente, pero muchas veces los líderes pueden cambiar para las comunidades... **tienes que asegurarte con algún tipo de documentación de que la comunidad se enteró del proyecto**, lo vio y que te firmó que ... hay que tener como ciertos indicadores de que efectivamente hubo ese proceso, sino queda solamente arriba, eso es como súper importante y lo aprendimos con un proceso bastante terrible”.* (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

Actualmente, la municipalidad de Rengo cuenta con diversos mecanismos de difusión de sus actividades. Por medio de sus redes sociales en internet y medios de comunicación como televisión y radios locales, transmiten la información de las acciones que se encuentran desarrollando en la comuna. Además, dispone de canales más tradicionales como infografías en frente a la Plaza, en la esquina de la municipalidad (Ver Imagen N°20). Sin embargo, personas de SECPLA reconocen que, a pesar de los esfuerzos comunicacionales, el tema de la participación sigue siendo un aspecto difícil de superar en los procesos que se impulsan a nivel local.

Imagen N°18: Infografía frente a la Plaza de Armas



Fuente: Equipo DESUC

4.2.2.3. Requerimientos y expectativas

A diferencia de otros procesos de intervención en que los espacios públicos son más pequeños o afectan a un número menor de personas, las sensibilidades que emergen ante la remodelación de la Plaza de Armas de una comuna fueron múltiples. Para el caso de la Plaza de Rengo, la intervención significaba rediseñar el lugar en su totalidad, no sin inconvenientes con los ciudadanos de la comuna, sobre todo pensando en la reubicación de muchos elementos (árboles, monumentos) que constituían el paisaje de la antigua plaza.

Tal como lo comentan los actores involucrados y lo avalan las actas de acuerdo de las reuniones de participación ciudadana (ver Tabla 11), los temas más mencionados en las instancias de participación fueron la importancia de las áreas verdes, la conservación de los árboles y la reubicación de los monumentos que mantenía la plaza hasta ese entonces.

Tabla 11. Resumen requerimientos

Caso Rengo – Síntesis “Actas de Acuerdo” de Instancias Participativas
No presenta Acta de Acuerdo primera instancia – Presentación y Diagnóstico (12-2012)
<p>2da Reunión Participación Ciudadana – Diseño Preliminar (14 de marzo del 2013 - Rengo)</p> <p><u>Observaciones realizadas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inquietudes por cantidad de áreas verdes a nivel de pavimento. - Inquietudes por cantidad de árboles y calidad de sombra. - Preocupación por elementos patrimoniales y su valor (vegetación y elementos urbanos). - Monumentos: estatua de Caupolicán, la fuente, el odeón, la familia de madera, el reloj, el robot, Arturo Pratt. Priorizar, mantener, ordenar, reubicarlos y quitar. - Eliminar los estacionamientos a ambos lados de Bisquert. - Subir y unificar pavimento en calle Bisquert (además de sacar los estacionamientos). - Sombrear verdea norte de la plaza para potenciar el tránsito sin necesidad de ingresar hacia el salón interior, así como revisar el desahogo de la explanada “salón interior”. - En área de jardineras sur, ampliar anchos de plazas de cruce por el uso de los estudiantes. - Sugerencia: coordinar acceso a las plazas con acceso al edificio patrimonial que se encuentra a un lado del liceo. - Finalmente se solicitó generar una propuesta de transición a nivel de piso entre el proyecto propuesto y el existente.
<p>Tercera Reunión Participación Ciudadana – Diseño Final (23 de agosto de 2013 – Rengo)</p> <p><u>Observaciones técnicas:</u></p> <p>La génesis del proyecto es del 2009 y hasta ahora no se ha llamado a la gente a participar; Esto se aclara pues ya se han realizado cinco reuniones anteriores a ésta. Se aclara que este proyecto lleva menos tiempo que la propuesta (2009).</p> <ul style="list-style-type: none"> - No perder el espacio cívico del lado norte de la plaza, en la Av. Bisquert (caballos y carretas, un espacio cultural). - No se visualiza en la presentación que se hace con la escultura del Robot y la de la Familia. - Plan Bisquert, busca planificar de mejor forma la ciudad a futuro; tomando lo bueno y generando mejoras en la situación urbana. De este plan vienen algunos proyectos que están en diseño como: <ul style="list-style-type: none"> - Empalme con la Carretera. - Espacio público de la Av. Bisquert. - Incrementar el área mayor para recibir grandes actividades. - Beneficia el arbolado aumentando la cantidad de especies finales de la plaza. - Positivo subir la calzada de la Av. Bisquert por las aguas lluvias, debido a Rengo no tiene solucionado este tema, cada vez que llueve la ciudad se inunda. - Dimensión artística con dibujos de los pavimentos, favorable para el espacio público de Rengo. - Discrepancias sobre los monumentos: Algunos participantes les importa más el tótem de la Familia, que el Caupolicán. La consultora explica que su valor se debe al ser una obra original de Nicanor Plaza, artista de renombre internacional. - Se debe dejar clara la nueva ubicación de los monumentos, importantes para los habitantes. Consultora comenta la necesidad de limpiar la plaza y poner en valor los monumentos en otras zonas de la ciudad (Profesionales de SECPLA se comprometen a elaborar un plan de reubicación, lo antes posible, de forma simultánea o una vez ejecutada la plaza). - Se consultan por equipamientos y mobiliarios con la intención de que los considere el proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Señalización de Especies con sus nombres científicos y comunes. - Basureros. - Acceso Universal: tipo de pavimento con baldosas antideslizantes, texturadas y sin cambios de nivel. - Incorporar Atrio de la Iglesia, eliminando la reja y recuperando ese espacio público. - Incorporar el museo histórico, al lado sur de la plaza.

Fuente: Elaboración propia a partir de las actas de acuerdo de la consultora Carreño-Sartori

En relación con las **áreas verdes**, que según relatan los entrevistados siempre son un tema sensible durante las intervenciones a los espacios, pues las personas mantienen especial afecto por ciertos lugares, y los árboles son parte de ese entorno que habitan, además de que embellecen el lugar y son útiles porque dan sombra. Sin embargo, muchas veces los árboles que las consultoras optan por desechar tienen relación con aspectos técnicos, donde los informes de evaluación sanitarios señalan que aquellos árboles que botarán no cuentan con las condiciones para permanecer ahí. En el caso de la Plaza de Rengo, se generaron algunos accidentes previos por la caída de árboles en mal estado. Esto llamó a mantener un equilibrio entre la conservación de las especies y la prevención de riesgo, además de informar paralelamente a la ciudadanía sobre lo que informan los estudios realizados.

Por otro lado, al momento de la ejecución de la obra hubo unos problemas en relación con el tamaño de los árboles. Las nuevas especies que se compraron eran muy pequeñas, debido a que se proyectaba su crecimiento durante los años, lo que generó un conflicto de expectativas porque al momento de entrega de la obra, la plaza se veía muy vacía.

Con respecto a los **monumentos** y las modificaciones que se plantearon, también hubo resistencias por parte de la ciudadanía ante la reubicación y su inminente pérdida. Durante el proceso de participación, se fueron eliminando objetos de la plaza para obtener más espacios que permitieran nuevos usos. Como observa una de las entrevistadas:

*“...El tema de los monumentos... **estos cambios, eso es súper sensible y fue como súper importante para ellos**, y ahí uno se da cuenta que la gente realmente tiene una memoria, o sea aunque sea feo el monumento, estaba ahí y **yo me saque una foto cuando chica y me importa**, o sea hay una cosa como de **identidad súper fuerte**, y era lo que más les importaba y los árboles ponte tú, el tema de que **no les sacaran los árboles** que para ellos, porque era una plaza que ya estaba conformada, como... más o menos, pero tiene árboles súper bonitos...”* (Entrevista, actor institucional de consultora).

Con este propósito, muchos de los monumentos y estatuas que estaban en la antigua plaza fueron removidos sin ningún destino. Ante esta situación, según establecen las actas de la participación ciudadana, personeros de SECPLA se ofrecieron para diseñar un plan de reubicación de las obras que pudiera darle valor a cada una de ellas, y que no se perdieran entre la multiplicidad de elementos que tenía anteriormente la plaza, donde eran invisibilizadas.

4.2.3. Uso, apropiación y satisfacción de expectativas del espacio público construido

A continuación, se analiza este espacio público remodelado, ya no desde la perspectiva de los actores institucionales a cargo del proyecto, sino que desde y los usuarios actuales de la plaza. Ello considerando - primero- el uso efectivo que se realiza y su apropiación en términos de significación discursiva, y -segundo- la satisfacción de expectativas respecto a este lugar.

4.2.3.1 Uso y apropiación del espacio público

El modelo de la antigua plaza marcaba sus límites en el cuadrante específico que correspondía a lo que tradicionalmente se conoce como una Plaza de Armas. El diseño propuesto de mejoramiento desbordó sus

límites en todas direcciones hacia las cuadras que la rodean. Con ello, la remodelación contempló la configuración de un nuevo espacio público con dos caras. Hacia dentro se reformula una especie de pequeña plazoleta marcada por la ubicación de la pileta y, hacia afuera, cada borde de la plaza se comunica con la cuadra del frente.

Anteriormente, se podían estacionar automóviles alrededor de la plaza, incluso uno de los costados era ocupado por taxis y los buses paraban en la plaza, limitando el espacio y generando congestión. En la actualidad, la plaza va más allá, conectándose con la escuela, la iglesia, las cafeterías y todos los demás servicios que están a su alrededor, con mayor seguridad para los peatones. Con ello, un **primer uso que los usuarios entrevistados destacan es el peatonal:**

*“H3: Esta nueva intervención, que yo creo que es como la tercera que yo he visto, o cuarta que yo he visto, que le han hecho a la plaza, eh, que **esperamos que sea la definitiva**, eh digamos está abierto ese aspecto, digamos no hay estacionamiento para ningún tipo de vehículo, ni taxis ni colectivos, ni para victoria digamos. **Entonces la plaza sumo un espacio que ahora es para los peatones, que antes no estaba.**”*

*H1: **Se agrandó la plaza...***

*H3: Se agrandó. Y eso se nota, porque cuando los vehículos pasan, tienen que pasar por los costados no más de la plaza, antes se estacionaban ahí, se detenían. De repente había problemas para salir, **había más congestión, ahora no.**” (Grupo focal con usuarios).*

De esta forma, con el nuevo diseño no solo se rehabilitó el lugar, sino que también se expandió su espacio tradicional, generando una transformación que es percibida de manera positiva por la gran mayoría de los habitantes.

“H3: Y para los carretes igual los chiquillos se juntaban en la plaza. Todos se juntaban en la plaza.

M4: La plaza siempre va a ser un punto de encuentro para cualquier renguino u otra persona.

M2: Por ejemplo, si viene alguien de afuera que no conoce, ya juntémonos en la plaza. O cualquier cosa, siempre es como un punto de referencia.

M5: Ya, pero generalmente las personas ahí se casan, se van a bautizar.” (Grupo focal con usuarios).

La Plaza de Armas constituye el centro histórico de la ciudad, y los entrevistados la reconocen como el punto neurálgico, donde confluyen las diversas instituciones locales y servicios comerciales. Si bien el espacio que constituía la antigua plaza no era un lugar abandonado por los usuarios, ni poco concurrido, sino que formaba parte de la historia y las tradiciones habituales de las familias en Rengo, ahora enfatizan que **la remodelación del lugar posibilitó un mayor y mejor uso de la plaza, sus instalaciones y sus entornos**. Los participantes del grupo focal comentan que actualmente la plaza se utiliza mucho más que antes; lo que se ha visto favorecido por la mayor presencia de bancas, que permiten que las personas se detengan más tiempo en el lugar. Además, se valora que tiene un enfoque mucho más inclusivo, considerando a todos integrantes de la familia.

“Lo que pasa que es como algo ya, muy nuestro, la plaza es muy familiar. Entonces acá todos, desde siempre, yo te digo mis papas me llevaron a mí a la plaza. Y yo llevaba a mis hijas a la plaza y ella va ahora también con sus amigas a la plaza, a jugar” (Mujer, grupo focal con usuarios).

“Yo al menos uso la plaza para llevar a los niños. O sea, yo lo uso aparte de usarla como tránsito, dedicamos tiempo en llevarlos a ellos o si en este tiempo quieren tomar un helado, nos sentamos. De hecho, hace una semana atrás nos sentamos un rato en la plaza, sin tener una razón como muy...” (Mujer, grupo focal con usuarios).

*“Sí, lo que pasa es que **Rengo está como muy centralizado**. Tú tienes todas las direcciones, y **todo pasa por la plaza**. Tú vas a locomoción a Rancagua, y tienes que pasar a la plaza. Bajas hacia la carretera y tienes que*

pasar por la plaza o por el mercado. Esto es, bien, como es pequeño y siempre se está pasando por ahí, no hay más” (Mujer, grupo focal con usuarios).

En esta línea, el uso de la plaza se debe también a que es vista como un lugar seguro, sin asaltos en la noche. Esta sensación, si bien ya existía de antes, fue reforzada con la mayor iluminación que implicó su rediseño.

Los usuarios entrevistados coinciden en que la plaza es un lugar de convivencia entre los múltiples habitantes de la ciudad.. El diseño se hace cargo de esta realidad, creando pequeñas placitas en diversos puntos de la plaza, entendida como una unidad mayor, para que la gente pueda encontrarse junto a sus grupos:

*“Y cada uno lleva sus bicicletas, sus cosas, y van a andar ellos a la plaza. Como en otras plazas está prohibido yo me he fijado, **está prohibido el uso del skate y bicicletas en las plazas.** Acá es todo lo contrario, aquí la plaza se usa para eso. Entonces los niños llevan sus bicicletas y andan” (Mujer 3, grupo focal con usuarios de la plaza de armas de Rengo).*

De esta manera, los diferentes usos de la plaza, ya sean de carácter más transitorio o permanente, conviven de manera sectorializados en distintas zonas de la misma, gracias al nuevo diseño. Tal como comentan los entrevistados, la plaza tiene un carácter familiar, por lo que todos sus miembros son usuarios activos de la plaza; niños, padres, adultos mayores y jóvenes -quienes practican deportes urbanos, como parkour, malabarismo, bicicleta y patineta-. Todos son parte principal de la vida cotidiana del nuevo espacio público, el cual acoge a todas sus particularidades sin problemas. Por ejemplo, se comenta la molestia que producen los grupos de *skaters* con el ruido de sus patinetas para los adultos mayores, pero mencionan que ellos no son un problema grave, porque cada uno cuenta con su espacio dentro de la plaza.

Vinculado al “estar” en la plaza, se encuentra el ir a usar la red WiFi. La nueva plaza cuenta con señal de internet disponible de manera gratuita para quienes puedan ingresar por medio de sus celulares, por lo que tal condición también es aprovechada por los usuarios.

Así también, uno de los usos principales es el juego. Los niños son uno de los grupos más mencionados por los participantes pensando en la familia y la inclusión de todos al espacio. El nuevo diseño implementado contempla más áreas verdes, donde los niños pueden jugar, cuenta con un gran espacio en el centro en el que se desarrollan todo tipo de actividades como ferias artesanales y presentaciones artísticas, se celebran las festividades como la vendimia y el Día del Niño, momentos en los que la municipalidad instala juegos inflables para los más pequeños, los que son acompañados de vendedores tradicionales de palomitas de maíz y algodón de azúcar a su alrededor.

*“Y los que tienen niños pequeños también, **es un lugar muy lindo de encuentro**, porque muchas veces a lo mejor hay un mono inflable, entonces **es muy llamativo para los niños.** Yo tengo una niña pequeña, entonces a ella le gusta estar en la plaza. Pasamos ahí “mama podemos estar”. Ya, yo “unos minutos”, entonces es súper transitado.” (Mujer, grupo focal con usuarios).*

Por otro lado, desde una perspectiva de acceso universal, se reconoce que la nueva plaza ha generado más posibilidades para aquellos grupos con mayores dificultades en términos etarios y de movilidad reducida. A pesar de los recuerdos y las emociones que surgen al comentar sobre la antigua plaza, los participantes reconocen que las condiciones del suelo no eran las más adecuadas para el tránsito de personas con problemas

de movilidad. En este aspecto, el escenario actual permite que los adultos mayores transiten con tranquilidad por el espacio sin miedo a tener un accidente y cuenten con una gran cantidad de bancas para descansar y pasar la tarde junto a sus amigos o nietos.

*"M5: Los adultos mayores, antes, antiguamente, **el piso de la plaza era un peligro para ellos**. Entonces ellos evitaban pasar por ahí, pero ahora no tienen problema de que se vayan a caer, entonces ellos disfrutaban más, y los niños también, porque de verdad que era un peligro.*

M1: Sí, yo participo en una feria artesanal como le decía. Y yo vi eso, vi que los abuelitos se cayeron muchas veces, se tropezaban (Grupo focal con usuarios).

También se comenta la incorporación de migrantes extranjeros durante el último tiempo en la comuna, quienes también utilizan la plaza como lugar de esparcimiento y recreación.

*"Ellos, **nosotros nos hemos topado con gente que se juntan ahí**, porque por ejemplo usted sabe que el tema de los inmigrantes llega uno y llega después el resto, después a unirse a los que ya están, entonces se juntan ahí. Vienen llegando y llegan ahí a juntarse y están viviendo... **muchos que están viviendo ahí alrededor de la plaza, cerca.**" (Mujer, grupo focal con usuarios).*

Más allá de los resquemores o evaluaciones que se formulen con respecto a esto, lo significativo es que el diseño de la nueva plaza no impide la adhesión de nuevos grupos y sus particularidades, sino que más bien permite la confluencia de diversos sectores de Rengo.

4.2.3.2 Cumplimiento de expectativas

La remodelación de la plaza en sí podía ser un tema sensible en la comuna de Rengo porque involucraba una gran cantidad de actores, tanto directa como indirectamente.

Un primer tema levantado en el proceso de participación fue el de las áreas verdes. Algunos de los árboles no pasaban las pruebas necesarias para mantenerlos y fueron extraídos. A pesar de que hubo un proceso de reforestación, para algunos -sobre todo adultos mayores- ya no es lo mismo. Aquellos árboles que removieron podían significar recuerdos importantes, además de que muchos de las nuevas especies que fueron instaladas son más pequeños de lo que eran los viejos árboles. No obstante, para muchos vecinos que tenían conocimiento de los peligros que significaban los árboles viejos, ya que habían provocado algunos accidentes graves, la decisión de removerlos fue menos problemática. Algunos de los participantes del grupo focal advierten sobre sus experiencias comentando la caída de ramas, cortes de cables, incluso llegando a cortar calles, las que debían ser resguardadas y rehabilitadas por carabineros de tránsito.

*"Ese árbol que está en toda la esquina en San Martín con la plaza. Es súper viejo, entonces **ese árbol también tiene mucho peligro** porque yo trabajé ahí, en el edificio de ahí, y el año pasado se cayó una rama en invierno, entonces (...) Ese árbol en sí es muy peligroso, porque aparte tiene muchas ramas, mucho verde, entonces **se caen las ramas cuando hay viento, cuando hay lluvia, entonces es muy peligroso**". (Mujer, grupo focal con usuarios Rengo).*

*"Si tiene razón, **se cortaron unos cables.**" (Hombre, grupo focal con usuarios Rengo).*

Asimismo, respecto a las áreas verdes en general, fueron aumentadas en relación con la plaza anterior, según expresan los actores institucionales. Sin embargo, los usuarios entrevistados en los grupos focales dijeron

percibir que existe una menor cantidad, ya que se contraponen al carácter tradicional de la plaza anterior, que es el que persiste en las plazas de zonas rurales, en oposición al diseño actual, que incluye zonas duras o urbanizadas.

El cambio del trazado de la plaza también fue una preocupación para algunos, en especial para los adultos mayores. A partir de su nostalgia por los recuerdos que les remitía la configuración de la antigua plaza, se generaron grandes molestias a nivel personal por lo que significaría perder las tradiciones que se vinculan al sector de la plaza. Algunos usuarios entrevistados comentaban que sus padres o madres narraban historias de épocas cuando ellos eran niños y los llevaban de paseo a la plaza, tomando registro fotográfico al lado del viejo árbol que botarían.

Al respecto, los actores institucionales también tienen un balance positivo, más allá de las discusiones que hubo al respecto:

“...O sea, yo lo que he escuchado han sido comentarios positivos, del tema permanece, o sea que haya más bancas, que se permita estar. Igual escuché algunos comentarios, pero no fue durante ahora, posterior, durante ya el uso, sino que fue durante la etapa de ejecución, que efectivamente la gente reclamó porque se había cortado árboles, que después el municipio reclamó que los árboles que se iban a reponer eran de baja altura siendo que tenían que esperar unos 10 o 15 años para lograr una altura considerable para lograr dar sombra. Pero hoy día yo siento que cumplió la expectativa, bueno es una plaza, o sea, siempre se va a usar, está en el centro, tiene árboles grandes, da sombra...” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, VI Región).

Otro tema mencionado por los usuarios entrevistados fue la **reubicación o eliminación de los monumentos que había en la plaza**. El diseño proponía sacar muchas de las esculturas para obtener más espacio que permitiera generar más áreas verdes y un centro cívico multifuncional. Los monumentos también remitían a emociones diversas en la comunidad, por lo que se propuso reinstalarlos en distintos lugares de la ciudad para darles un valor por sí mismos y que no se perdieran entre la mezcla de elementos. Esta situación fue ratificada por los asistentes al grupo focal, quienes afirmaban que ahora cada estatua tenía un lugar especial dentro de la comuna y lograban distinguirse de mejor manera.

Sin embargo, más allá de estos temas particulares, los usuarios entrevistados coinciden en que las problemáticas se pueden solucionar si se llevan a cabo las instancias participativas de información. Tal como lo comenta un vecino, si le informan sobre los aspectos técnicos que explican la necesidad de sacar los árboles por un tema de seguridad, sería difícil pensar que alguien se opondría:

“Pero si a ti te dicen, saben que vamos a tener que cambiar los árboles porque los árboles son un peligro, le pueden caer a la gente, yo pienso que nadie va a decir, a no, déjenlos. O sea no.” (Mujer 5, grupo focal con usuarios de la plaza de armas de Rengo).

A pesar de ello, **el balance es totalmente positivo, como expresa una participante en el grupo focal**: “Yo creo que esta vez ha sido la primera vez que se ha visto un cambio positivo” (Mujer, grupo focal). Cuenta que incluso a su madre -reacia al cambio- le gustó el nuevo diseño que se ejecutó y utiliza aún más que antes la plaza, gracias a la gran cantidad de bancas disponibles, porque permite no sólo transitar, sino que también a permanecer un momento para contemplar el lugar, los árboles y la diversidad de personas que forman parte de la comunidad en Rengo.

En la misma línea, otros asistentes al grupo focal afirman: “Sí, positivo”, “Ahora súper positivo”, “Hay mucha más gente en la plaza”, “Está lleno, por ejemplo, los domingos en la tarde, los viernes en la tarde”, “Bueno, ayer en la tarde estaba lleno. Yo pasé en la tarde”, “Hoy día va a estar lleno porque van a estar viendo el partido.”

De hecho, en algunas épocas, como las festividades de la vendimia, el día del niño o la navidad, se instalan grandes infraestructuras, como escenarios y juegos inflables, por lo que el interior de la plaza se convirtió en un espacio muy funcional para el encuentro. Por lo mismo, los actores institucionales comentan:

“Esa plaza tiene una segunda etapa que no ha sido ejecutada que es borde plaza, que lo que hace es terminar el borde y ampliar el concepto porque nosotros tenemos un concepto de que la plaza no llegaba a los bordes de la calle sino que se expandía a través de los edificios, entonces qué significaba, que nosotros tenemos una segunda etapa que lo que hace es levantar la calle Bisquet que por donde van las palmeras y la unifica con la plaza generando un gran espacio público frente al teatro” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

“... Y dejamos al centro que liberamos el espacio del centro porque era bien desordenado, dejamos la pileta... la pileta es una pileta antigua que todos querían mucho, y lo dejamos liberado porque ellos pedían que ojalá hubiera espacio abierto para, queríamos como equilibrar donde uno pisaba y donde hubiera pasto, pero también querían mucho lugar como cívico, que se pudieran juntar, no sólo las instituciones, sino que también los usuarios pedían eso, o sea como que hubiera harto espacio como más bien duro.” (Entrevista, actor institucional consultora).

Por último, otro tema que se levantó en este proceso es que el proyecto original no fue completamente ejecutado debido a la falta de recursos. El diseño que se elaboró contemplaba un paso peatonal a nivel de calzada, ampliando sus límites y conectándola con el teatro, las cafeterías y la pequeña plaza que se encuentra frente a la municipalidad. Sin embargo, los actores institucionales entrevistados se encuentran satisfechos con la remodelación de la plaza porque, ante la falta de financiamiento para costear el total de la obra, existía la alternativa de reducir los costos de los materiales que se utilizarían, lo cual fue desestimado y se decidió por una segunda opción, la que consistía en dividir la intervención del lugar en dos etapas a la espera de conseguir fondos en otro momento. Como recuerdan algunos entrevistados:

“La idea era que la avenida Bisquet con la plaza funcionaran como una sola pieza urbana, entonces no lo hicieron y no han terminado de hacerla digamos, porque la idea también era que la plaza llegara hasta el borde de los edificios, traspasando la calle (...) Y hacerlo peatonal, levantarlas todas, o sea realmente qué... Y lo que pasa es que todos estos proyectos estaban como limitados en plata, una cierta cantidad de UF entonces hicieron lo que les alcanzó para esa etapa, no sé si lo van a hacer en algún momento... por ejemplo la iglesia, nosotros hicimos el proyecto hasta los bordes considerando el alto y considerando árboles para el otro lado, o sea todo, todo.” (Entrevista, actor institucional de consultora).

“Pero también creo que fue un tema que fue muy largo el proceso de construcción que contrataron pero la gente de poco empezaba a mirar por entre medio de los cercos, la cuestión y... sabes que creo sinceramente creo que fue una buena decisión mantener la calidad, creo que la gente muchas veces no lo enciende, pero yo creo que cuando se dan cuenta en la calidad del material y que no es un mal material, se siente bien y no lo saben explicar pero yo creo que tiene que ver con las calidades, con las calidades de las texturas...” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Rengo).

De esta manera, no se ejecutó la totalidad del proyecto, sino que sólo la primera fase, lo que -a juicio de los entrevistados en esta etapa- pasó desapercibido para los transeúntes habituales de la plaza.

Como resumen, se presenta en la siguiente tabla los requerimientos respecto a la obra y su incorporación en ella.

Tabla 12. Requerimientos relevados en el diseño e inclusión en la obra final

Requerimientos de diseño	Incorporación en ejecución
Acceso Universal: tipo de pavimento con baldosas antideslizantes, texturadas y sin cambios de nivel.	Incorporado
Sombrear vereda norte de la plaza para potenciar el tránsito sin necesidad de ingresar hacia el "salón interior"	Incorporado
Incrementar el área mayor (salón interior) para recibir grandes actividades.	Incorporado
Mejorar accesos para permitir personas con discapacidad transitar	Incorporado
Reubicación y puesta en valor de elementos patrimoniales (estatuas y monumentos)	Incorporado
Aumento de la cantidad de árboles	Incorporado
Aumento de las áreas verdes a nivel de pavimento	Incorporado
En área de jardineras sur, ampliar anchos de plazas de cruce por el uso de los estudiantes.	Incorporado
Señalización de Especies con sus nombres científicos y comunes + basureros	Incorporado
Eliminar los estacionamientos a ambos lados de Bisquert	Incorporado
Subir y unificar pavimento en calle Bisquert (además de sacar los estacionamientos).	No se realiza (pendiente para segunda etapa, sujeto a otro presupuesto)
Incorporar Atrio de la Iglesia, eliminando la reja y recuperando ese espacio público + Incorporar el museo histórico, al lado sur de la plaza.	No se realiza (segunda etapa)

Fuente: Elaboración propia

4.2.4. Síntesis final

La iniciativa de las autoridades locales por transformar la histórica Plaza de Armas de Rengo es un proyecto que no dejó indiferente a nadie. La antigua plaza contaba con elementos tradicionales que formaban parte de las trayectorias cotidianas y las historias de vida de las personas. Además, la plaza se constituye como el centro neurálgico de la ciudad, es la zona donde se encuentran todo tipo de servicios públicos y privados: colegios, bancos, la municipalidad, el supermercado, teatros, cafeterías, y la iglesia en frente. De este modo, cualquier intervención a un espacio tan importante, era un tema sensible.

La remodelación contempló la extensión de los límites de la plaza, conectándose con la escuela, la iglesia, las cafeterías y todos los demás servicios que están a su alrededor, con mayor seguridad para los peatones. De esta forma, con el nuevo diseño no solo se rehabilitó el lugar, sino que también se expandió su espacio

tradicional, generando una transformación que es percibida de manera positiva por sus usuarios y que posibilitó un mejor uso de la plaza, sus instalaciones y sus entornos, así como permitió su **consolidación como un lugar de convivencia entre los múltiples habitantes de la ciudad.**

Con ello, en este caso, se confirma las nociones conceptuales de espacio público, como espacio de encuentro de diferentes tipos usuarios -desde una perspectiva inclusiva-. Tal como comentan los entrevistados, la plaza tiene un carácter familiar, por lo que todos sus miembros son usuarios activos de la plaza: niños, padres, adultos mayores y jóvenes; todos son parte principal de la vida cotidiana de un espacio público renovado, el cual acoge a todas sus particularidades.

Durante el ciclo de elaboración y tramitación de la nueva propuesta, funcionarios de la municipalidad cumplieron un rol fundamental en supervisar que las etapas del proyecto se llevaran a cabo, en particular porque -al igual que otros EEPP analizados en este estudio- no se mantuvo una permanencia de los actores involucrados; en este caso, se cambió la consultora a cargo del diseño. Asimismo, especialmente en las sesiones de seguimiento del diseño del proyecto, se presentaron problemas de convocatoria a las instancias de participación. Es principalmente en la primera sesión donde se logra recibir con más claridad las inquietudes de los vecinos. A igual que en el caso de Plaza Dinamarca de Villa Alemana, aquí también las metodologías de participación se distancian de lo que la literatura y las guías actuales del MINVU esperan de un proceso de participación y la inclusión.

En las instancias con la ciudadanía, las principales inquietudes que surgieron tuvieron relación con la mantención de áreas verdes, tema recurrente en los casos analizados. En forma particular, en este caso emerge como tema por parte de los vecinos la gestión del patrimonio por las estatuas y monumentos que poseía la plaza antigua, lo que se entiende dada la relevancia histórica y simbólica que tiene este espacio para la comuna.

No obstante, más allá de las limitantes del proceso de participación, a partir de conversaciones con los habitantes de Rengó, se reconocen los cambios favorables de la nueva plaza, quienes la identifican como un espacio abierto, familiar, grande y bonito que permite que todos puedan utilizarla sin problemas, comentan que cada uno tiene su espacio y no que existe exclusión de ningún sector, por lo que permite acoger a todas las diversas personas que habitan la comuna y sus necesidades particulares.

4.3. Mejoramiento de Plaza de Acceso Anfiteatro (actual Plaza los Funcionarios) - Maipú

4.3.1 Síntesis de presentación del caso

El proceso participativo para el mejoramiento de la Plaza de Acceso Anfiteatro fue desarrollado en 2013. La construcción de la plaza fue iniciada durante el año 2016 y finalizada en marzo de 2017. En septiembre pasado, este nuevo espacio público fue inaugurado²⁶ por la municipalidad. Denominada actualmente como Plaza de los Funcionarios²⁷, se ubica en el corazón de una manzana de un importante valor histórico, delimitada por dos grandes avenidas de la comuna de Maipú como son Parajitos y 5 de Abril, las cuales bordean el centro cívico de la comuna, tal como se observa en la imagen 19.

Imagen 19. Manzana Municipal, Municipalidad de Maipú



Fuente: Imagen obtenida de Serviu, 2013: 7. “MANZANA MUNICIPAL: Infraestructura Pública, que genera el centro Cívico de la Comuna de Maipú.”.

*Los números indican¹ los siguientes edificios y entidades: 1. Plaza Mayor, 2. Estación del metro Plaza de Maipú, 3. Teatro Municipal, 4. Piscina Municipal, 5. Municipalidad, 6. Parque Alcaldía, 7. Mercado Municipal, 8. 25° Comisaría de Carabineros, 9. 3° Compañía de Bomberos, 10. Juzgado de Policía Local, 11. Biblioteca Municipal, 12. Anfiteatro Municipal y 13. Plaza de los Funcionarios.

Como se puede apreciar en la misma imagen, la Plaza de los Funcionarios se encuentra en el centro de la manzana, y delimita al costado oriente con el Mercado Central de Maipú; al norte con la comisaría de Carabineros y el casino de los funcionarios municipales; al sur con el anfiteatro (conocido por las personas de

²⁶ Municipalidad de Maipú. “Alcaldesa Cathy Barriga inauguró Plaza de los Funcionarios”. Recuperado de: <http://www.municipalidadmaipu.cl/alcaldesa-cathy-barriga-inauguro-plaza-de-los-funcionarios/>

²⁷ Originalmente, el proyecto fue denominado como Plaza Anfiteatro de Maipú. Aunque aún no es popularmente conocida bajo ese nombre, actualmente ha tendido ser identificada como la Plaza de los Funcionarios, porque une las dependencias municipales de alcaldía con dependencia de otras unidades municipales, tal como da cuenta uno de los entrevistados en esta etapa del estudio.

la comuna como la medialuna o “Plaza de Toros”), y poniente con la Biblioteca Municipal. Una imagen de GoogleEarth del 2017 (ver imagen 20) permite identificar lo amplio de esta cuadra, así como la plaza en su contexto urbano.

Imagen 20. Plaza de Acceso a Anfiteatro Municipal de Maipú (actual Plaza de los Funcionarios), 2017



Fuente: GoogleEarth, 2017

A diferencia de los casos de Villa Alemana y Rengo, este proyecto no es una adecuación o mejora de un espacio público que se encontraba deteriorado, sino que responde a la conversión de un sitio de uso funcional restringido de estacionamientos para los funcionarios municipales hacia un uso público generalizado, como lo es una plaza. Asimismo, su fundamentación no nace necesariamente de un diagnóstico asentado en un problema de seguridad de los vecinos, como es el caso de la Plaza de Dinamarca en Villa Alemana, sino que surge como una solución técnica a la desconexión de otros espacios y puntos de referencias del centro cívico general.

Tal como señalan los términos de referencia del diseño, el proyecto original incluía el sector completo de acceso a la medialuna y su realización respondía a cinco problemáticas principales respecto a la circulación en el espacio general del sector: a) *inexistencia de relaciones visuales y vivenciales del peatón con el interior del inmueble*²⁸, b) *escasez de actividades que generen flujos permanentes de personas*, c) *ineficientes accesos considerando los conceptos de accesibilidad universal*, d) *exclusión de la circulación peatonal*, e) *inexistencia de información ligada a la historia del inmueble* (SERVIU, 2013: 11).

²⁸ Referido a la medialuna

No obstante, cuando el proyecto fue elegido por el Programa de Espacios Públicos, ya se había remodelado el acceso directo al anfiteatro. Por lo tanto, se acordó intervenir el sector restante. Asimismo, originalmente el proyecto se enmarcaba en una iniciativa mayor que buscaba modernizar y remodelar la manzana cívica, incluyendo el anfiteatro, el Mercado Municipal y este espacio de interconexión entre ambos. De hecho, con la idea original, el Mercado Central se iba demoler y remodelar totalmente, convirtiéndose en un centro comercial con estacionamientos subterráneos.

De ahí, que varios elementos del proyecto tuvieran relación con otros espacios: en efecto, la plaza se esperaba que permitiera un cómodo tránsito principalmente hacia el anfiteatro, el cual también se iba a remodelar para destinarlo a la realización de eventos artístico-culturales en una escala mayor. Esta obra, por tanto, estaba situada dentro de una remodelación mayor del sector. Sin embargo, con el cambio de administración de la municipalidad (entre la fase de diseño y de ejecución), el diseño volvió a modificarse:

“El alcalde tenía como gran proyecto emblemático el cambio del Mercado Municipal. La remodelación que se empezó a hacer; de hecho, se sacaron a los locatarios y se pusieron en uno transitorio. Teníamos esto, se iba a mejorar el casino e iba a venir un proyecto de edificios públicos frente al anfiteatro, donde están las canchas de tenis. Entonces era una intervención del caso urbano. Por eso se pensó que más que el anfiteatro, el foco era (crear) una plaza de transición, entre todos estos espacios -...” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Maipú).

La imagen a continuación muestra el espacio original, previa intervención y construcción de la actual Plaza de los Funcionarios:

Imagen 21. Fotografías del espacio público antes de su intervención



Espacio tomado por vehículos. Zona intervenir.-



Fuente: Plan de participación primera entrega, DMVISION. Sin año.

Finalmente, luego de realizada la intervención, el proyecto sólo modificó la plaza, la que se compone de varios espacios interconectados por paseos pavimentados para el tránsito de las personas, bordeados de pasto y arbustos. Se identifican claramente zonas de juego y de ejercicios, bancas de picnic, áreas verdes y miradores. Los árboles están dispersos alrededor de la plaza. Todos los elementos están en perfectas condiciones, evidenciando una inauguración reciente. Lo anterior queda expuesto en las imágenes a continuación.

Imagen 22. Plaza de los Funcionarios, 2017.

Vista desde el Mercado Central y hacia el norponiente



Fuente: Fotografía tomada durante la observación no participante 1. Septiembre 2017

Imagen 23. Plaza de los Funcionarios, 2017.

Vista desde el mercado central hacia el nororiente



Fuente: Fotografía tomada durante la observación no participante 1. Septiembre 2017

El análisis de este caso se basa en el análisis de información primaria y secundaria que se señala en la Tabla 13.

Tabla 3: Tipo de fuente y técnica de recolección de información utilizada²⁹

Tipo de fuente	Técnica de recolección de información	
Primaria	Observación no participante – en día hábil, 18-19.30hrs	
	Observación no participante – en día no hábil, 17.30-19.30hrs	
	Entrevista a actores institucionales de las siguientes organizaciones:	Representante SERVIU
		Encargada ex Serviú del proyecto
		Participación ciudadana, municipalidad de Maipú
	Usuarios de EEPP	Entrevista informal a usuarios/as (7 personas en total, 2 parejas y una familia), durante observación en día no hábil
Entrevista a asistentes a instancias de participación: 1 asistente hombre y 2 asistentes mujeres		
Secundaria	Documento elaborado por la consultora DMVISION, quien realizó la participación ciudadana “Plan de participación primera entrega” (sin año)	
	Términos de referencia del proceso de diseño	
Fuente: Elaboración propia		

4.3.2. Proceso de participación ciudadana Mejoramiento de Plaza de Acceso Anfiteatro - Maipú

4.3.2.1. Conceptos y discusiones generales sobre participación ciudadana e inclusión

En general, los entrevistados valoran positivamente este tipo de instancias de participación, entendiéndola como un elemento fundamental para realizar un diseño pertinente para quienes ocupan el espacio público:

“En general encuentro que son muy necesarios, para poder diseñar, porque a la larga tú no puedes diseñar un espacio para una persona si no sabes lo que ella quiere. Claro, lo puedes llenar por ejemplo un sector de millones de juegos para niños y lo que hay en su mayoría son tercera edad... no te sirve, o sea necesitas como la retroalimentación” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, Maipú).

Esta valoración en el diseño contrasta con la visión respecto de la participación asociada a la etapa de ejecución:

²⁹ Mayores detalles, ver en capítulo de Metodología.

“Para mí, diseños participativos tiene que tener estas actividades con la comunidad (...) no sé si incorporarlas tanto en el periodo de ejecución, yo no tengo muy buena experiencia desde mi lado de cuando fui inspector de obra, pero sí en la etapa de diseño encuentro que es necesario (...) de todas las partes. Porque no solamente necesitas que los vecinos te digan qué es lo que necesitan, también necesitan qué es lo que puede mantener el municipio. Ya que si los vecinos te dicen 'quiero puro pasto y bebederos' el municipio te puede decir "sabes que yo no tengo lucas para poder mantener el pasto y los bebederos no tenemos quien los arregle". Entonces como que necesitas a todas las partes.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, Maipú).

Esta idea de la participación se contrapone con la noción de otros entrevistados que critican la falta de formalización de estos procesos, así como su carácter consultivo y no vinculante:

“Yo encuentro que los procesos de participación (...) son muy generales pocos profundos, no son vinculantes y son netamente, como establecen los distintos mecanismos de participación ciudadana, las distintas teorías sobre la participación. Son meramente consultivos. (...) Cuando yo digo que quiero hacer un diseño participativo, toda la literatura moderna, o parte de la literatura moderna, todas las tendencias de cómo formular una política pública participativa, implica en algunos lugares de la Latinoamérica o en algunas partes de Chile, una participación ciudadana más consistente (...).” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Maipú).

No obstante, todos identifican un avance temporal en la política de participación ciudadana, tanto en términos del enfoque como de las capacidades instaladas de las entidades institucionales.

“En el tiempo sí ha mejorado, yo creo que también uno va ganando más experiencia con los años y claro, al principio uno llega y es como "¿qué puedo preguntar?" Porque nadie te enseña tampoco, entonces como que uno va así como "hola, vengo a molestar" no sé pero vai' de a poquito aprendiendo y también apoyándote en las asistentes sociales o sociólogos, que son los que se manejan en estas cosas y son los que van proponiendo metodologías.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, Maipú).

También se ilustra como avance en el diseño de estas políticas, el acento en algunas reorientaciones institucionales para captar más personas, ante la baja convocatoria y menor participación. No obstante, este elemento no queda exento de complejidades dadas las necesidades de los diferentes actores que intervienen en el uso del espacio público. Identificando, según el caso, estrategias más bien de zonificación y otras más de integración de diferentes tipos de usuarios/as. Se destaca la dificultad de conciliar intereses y formas de uso diferentes:

“(...) También es como que dentro del mismo espacio es difícil como tratar de congeniar como todo lo que quiere todo el mundo. Pero en general no sé, ya, si vamos a dejar juegos de niños acá, igual las máquinas de ejercicio tratamos de dejarlas cerca, porque tal vez los papás que llevan a sus niños a jugar también quieren hacer ejercicio entonces tratar de repente de hacer ese tipo de cosas, y tal vez la tercera edad que necesita un poquito más de silencio los dejamos un poquito más lejos. Claro, es como que tratamos de darle espacio a todos, pero hay veces que te resulta mejor poder juntar todo y otras veces que tienes que separarlos un poco más, porque los vecinos tampoco quieren estar juntos. O juntos, pero no revueltos” (Entrevista, actor institucional SERVIU, Maipú).

Lo anterior, nos deriva al tema de la inclusión, y cómo entender los espacios públicos como puntos de encuentro. Como plantea un entrevistado:

“... Lo que pasa es que depende, si yo voy, si la inclusión es un concepto, es un valor en sí mismo pero que tiene distintas manifestaciones. Por ejemplo, ¿cómo esta plaza es inclusiva? Tiene que ver con el tránsito con el espacio

urbano y eso preferentemente tiene que ver con entender que es un espacio que tienen que ocupar los cabros chicos, los adultos mayores o los minusválidos. El resto, si tú eres homosexual, si eres heterosexual, si eres joven, turistas en cualquier lugar. La inclusión desde el punto vista urbano tiene que ser como súper acogedora y pensada en que sea ocupada por todos, dado que no tengo que no tengo recintos deportivos, entonces pensar y la gente pueda llegar y no sé, los cabros puedan hacer skate o la gente pueda venir y como me pasaba a mí, cuando yo era cabro chico yo iba a jugar a la pelota en plaza” (Entrevista, actor institucional municipalidad de Maipú).

Se plantea así la inclusión como un espacio que acoge a toda la diversidad, en términos etario, de identidades y discapacidades diferentes, o bien como un espacio que permite el acceso a todos.

“La inclusión yo la veo como algo más universal que inclusivo, Como dejar que todos los espacios sirvan para todos. O sea que alguien pueda pasar con el coche por todos lados, o con silla de ruedas, o en muleta, no sé, a un niño común y corriente que pueda usar un bebedero. O sea, tienen distinta altura, como que tratar de congeniar todo para que todos puedan usarlo.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, Maipú).

Desde una perspectiva analítica, la tensión entre estas dos formas de enfrentar el desafío de la inclusión no se resuelve en el discurso, y por eso es importante que en los términos de referencia se exija mayor precisión en la manera de abordar la convocatoria y los procesos de participación en general.

4.3.2.2. Descripción del proceso de participación

En los documentos elaborados por SERVIU (2013) para este proyecto –particularmente en las bases técnicas– se encuentran referencias al tema de la participación ciudadana, las cuales van desde solicitud de un profesional del área social que esté encargado de ésta; a elementos más conceptuales en torno a cómo se entiende la participación. En este sentido, los términos de referencia señalan que lo que se busca es que sea *“... eficaz y eficiente en términos de recabar antecedentes, consultar opiniones de personas, entidades e instituciones y validar la propuesta de diseño y gestión del proyecto.”* (2013c: 17). Y, por tanto, el foco está en la información y consulta de actores tanto sociales como públicos y privados en función de los requerimientos del diseño:

“... Las organizaciones sociales, las Unidades Vecinales respectivas y señaladas en el Estudio de Perfil de Proyecto y otras organizaciones del sector (funcionales), deben ser consultadas e informadas sobre el diseño, a fin de conceder a los involucrados la oportunidad de conocer el proyecto, el estado de avance y cómo sus observaciones van siendo incorporadas al proyecto. También se tomarán como participantes, a lo actores públicos y privados necesarios para la realización de este proyecto, a quienes se podrá convocar en la medida que los requerimientos de diseño lo vayan impulsando” (idem: 21).

Asimismo, se señala la relevancia de la participación ciudadana y su vínculo con procesos de información y educación que permitan desarrollar conciencia y control sobre los espacios. En este sentido, los términos de referencia (SERVIU, 2013b) señalan dentro de los requerimientos sociales que el objetivo de la metodología de participación ciudadana debe *“[...] considerar las necesidades y opiniones de la comunidad en el diseño”* (idem: 17), para que sea capaz de:

*“Integrar a la oferta técnica con la pertinencia de la demanda de la comunidad. Para ello el consultor deberá aplicar dicha metodología a través de la realización de encuestas y talleres a vecinos representativos del barrio o del entorno inmediato diferenciados por grupos etarios y organizaciones funcionales. La metodología de **Participación Ciudadana** debe dirigir y guiar hacia la*

comprensión ciudadana la propuesta técnica, con el fin de arrojar resultados de participación que aporten y enriquezcan al proyecto, en concordancia a los criterios técnicos del proyecto de diseño” (Ídem).

Se solicita, específicamente obtener información respecto de: “(i) percepción espacial del área de intervención, (ii) imaginario colectivo del proyecto, (iii) carácter del proyecto; (iv) mejoras en el espacio público (diferenciados según grupos étnicos y organizaciones funcionales) demandados por la comunidad.” (Ídem). Para ello, el Plan de Participación Ciudadana debía contener al menos: un catastro social de las organizaciones a consultar/informar; instrumentos de información/consulta a la comunidad tanto durante el diseño como en el diseño final, y las instancias en que esto se realizará (donde se exigen al menos dos, siendo la última la instancia donde se da a conocer el proyecto definitivo a ejecutar). Igualmente, se exige un “monitoreo participativo”, el cual no se describe³⁰. En particular, las bases exigían que las reuniones con las organizaciones comunitarias se realizaran en una de sus sedes, junto con los consultores:

“Como mecanismo e instrumento de información y consulta a la comunidad, se exigen reuniones con las organizaciones comunitarias en una de sus sedes, junto con los adjudicatarios del diseño. Éstos últimos deberán reformular el anteproyecto presentado para la licitación de diseño, a partir de la información que entreguen los vecinos respecto de los elementos valorados del espacio urbano existente y de las necesidades específicas de la comunidad. Esto será recogido según la metodología que plantee el consultor y será aplicada en las primeras reuniones de participación ciudadana.” (Ídem: 21).

Para sistematizar la información, los términos de referencia exigían la entrega de una “Acta final de reunión”, donde se solicitaba como mínimo consignar: (i) el listado de las organizaciones/actores que tomaron parte en el proceso de información y consulta; (ii) y los acuerdos a los que se llegaron respecto del diseño.

Desde una perspectiva analítica, es notable que los términos de referencia incluyan una especificación sobre la forma en que se deben recoger las opiniones de los vecinos y vecinas estableciendo una diferencia sustantiva con términos de referencia para otros proyectos del Programa de Espacios Públicos en el que no hay detalle alguno de la forma en la cual se deben llevar a cabo los procesos³¹.

Esta forma de incorporar la participación ciudadana en el diseño es de alguna manera recogida por una de las entrevistadas, donde se entiende que ésta es un requisito necesario y exigido por MINVU para que la etapa del diseño pueda avanzar. A pesar de la diferencia en instancias exigidas de participación (dos en las bases y tres en la experiencia de la entrevistada), se resalta también el hecho de tener un encargado obligadamente para esta área:

“O sea es que desde el inicio son participativos [los diseños] y aparte que son exigencias del ministerio hacer redes sociales, entonces si tú no tienes un tema participativo tampoco te aprueban el proyecto. Entonces si o si tienes que incluirlo y por eso te digo, por ejemplo, nosotros teníamos por lo menos como mínimo tres etapas de

³⁰ Posteriormente, el documento consigna los siguientes elementos más detallados para el Plan de participación ciudadana (SERVIU, 2013c: 21): (i) Trabajo de inserción en el polígono de intervención (Reconocimiento de Área); (ii) Reconocimiento de los Actores relevantes del polígono, (iii) Interacción con la comunidad, (iv) Definición de elementos y/o herramientas de difusión y exposición del anteproyecto y proyecto a la comunidad, (v) Presentación del Área de Intervención, (vi) Metodología de desarrollo de ideas para el proyecto, (vii) Definición de diseño en la participación de la comunidad, (viii) Trabajo complementario de presentación de Anteproyecto a la comunidad, (ix) Presentación proyecto a votación comunitaria; Aprobación del Proyecto, (x) Exposición y Entrega de Proyecto a la comunidad, (xi) Monitoreo Participativo, (xii) Presentación de plan de uso y mantención.

³¹ Al respecto, cabe observar que esta licitación y posterior ejecución del proyecto, fue realizada en forma posterior a los casos de Villa Alemana y Rengo. Ver Tabla 1.

proyectos participativos. Después para la ejecución también, dentro de las bases para la licitación se pone el punto que haya un comunicador, no sé periodista o alguien del área, para que se hagan por ejemplo reuniones con los vecinos en la ejecución...” (Entrevista, actor institucional SERVIU, Maipú).

Finalmente, el tema de la inclusión aparece sucintamente mencionado en los términos de referencias, básicamente asociado a identificar diferencias de uso según edad, género y tipo de organización; el requerimiento de accesibilidad y/o accesibilidad universal de diferentes usuarios/as – asociado también a las normativas (SERVIU, 2013b: 26) y vinculado a personas con discapacidad³² -, y visualizar el espacio como “lugar de encuentro” al que puedan acceder diferentes actores sociales:

“El diseño deberá tener en consideración el público objetivo al cual éste se orienta en términos de procedencia, edad, sexo, etc., se refiere tanto a residente como a visitantes. El diseño de los diferentes pavimentos deberá considerar un material tal que permita el fácil caminar de las personas, entre otras, que permitan el desarrollo de actividades que se integren adecuadamente entre sí. El Diseño Universal es fundamental para permitir este objetivo. El tratamiento del espacio público debe tender a generar espacios que permitan una diversidad de usos, que puedan acoger distintas magnitudes e intensidad, sin perder su escala referida a las personas. Para esto es necesario identificar todos los ritos, festividades y actividades del patrimonio simbólico o intangible de la comuna y que tengan escenario en el área o lugares de la intervención y su población” (SERVIU, 2013c: 15).

Ahora bien, más allá de lo establecido por los términos de referencia del proyecto, el proceso de participación ciudadana tuvo tres dificultades. La primera la constituyó el hecho de que a la consultora se le terminó el contrato anticipadamente³³. El segundo aspecto fue que el equipo municipal que desarrolló y participó del diseño del proyecto no se mantuvo hasta la etapa de ejecución de éste, pudiendo llevar a tener diferentes enfoques respecto al proceso. La tercera dificultad decía relación con que -aun cuando la licitación contemplaba instancias de participación ciudadana en el periodo de ejecución- la constructora finalmente no las llevó a cabo. Estos elementos impidieron dar continuidad a los lineamientos que se habían definido en cada etapa.

La consultora contratada originalmente (2013-2014) propuso en su documento “Plan de Participación Primera Entrega” que este proceso contaría con tres instancias y tres lineamientos de trabajo (informativo, consultivo, promocional). Además, se anunciaba que se abordarían líneas transversales, destacando la incorporación de la perspectiva de género y de inclusión de percepciones de personas con discapacidad, cuyo objetivo era que las percepciones específicas de estos actores estuvieran representadas tanto en el diseño final como en el proceso. Al respecto, se aseguraba que “en términos de género se busca la presencia de mujeres en los talleres y en términos de discapacidad se busca que el proyecto incorpore las especificaciones técnicas” (DMVISION: sin año).

³² En el documento se señala: “Se requiere disponer de un espacio urbano para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquella con capacidades motrices o sensoriales diferentes. El proyecto deberá considerar el “*Manual de Accesibilidad Universal para el diseño del Espacio Público*”, en cuanto a la necesidad de dar accesibilidad a personas con capacidades especiales, niños y adultos mayores y aplicación de normativa (SENADIS). Este Proyecto de Accesibilidad deberá quedar contenido en el proyecto de Arquitectura como un elemento más dentro del Diseño y las Especificaciones Técnicas y no como algo especial o extraordinario. Los dispositivos de accesibilidad universal corresponden a elementos que faciliten el desempeño de la vida cotidiana de todas las personas, independientemente de su edad o discapacidad. Para lograr un estándar óptimo, se debe incorporar soluciones integrales de diseño desde el inicio, considerando todos aquellos elementos contenidos en las normas de accesibilidad universal”. (SERVIU, 2013: 26)

³³ No obstante, la consultora hizo una participación que quedó consignada en un documento y en la entrevista se intentó reconstituir el proceso, lo que permitió tener una idea de cómo fue.

El documento antes citado, elaborado por la consultora, señalaba una primera reunión realizada en el marco de participación ciudadana³⁴, cuyos objetivos eran:

- Realizar primera invitación a los vecinos que nos acompañarán en el proceso participativo
- Dar información base para que los vecinos conozcan el marco en cual se desarrolló el proyecto, aclarando a los vecinos las responsabilidades y participación de la Municipalidad, SERVIU Región Metropolitana, SEREMI de Vivienda Metropolitana y la consultora. Además, clarificar los temas financieros (los fondos y montos de los proyectos), la relación con otros proyectos en el sector y el área de intervención en términos geográficos.
- Realizar diagnóstico participativo con la comunidad, para que ellos nos entreguen información que permita a la consultora mejorar su diagnóstico y los diseños.” (DMVISION, sin año: 15)

Esta instancia se llevó a cabo el miércoles 4 de diciembre del año 2013, a las 18 horas en el casino de bienestar de los funcionarios públicos (ver imagen 18). Las invitaciones fueron elaboradas por la consultora y visadas por SERVIU y la municipalidad, quien asimismo entregó las invitaciones y consiguió el local.

Se invitó a 50 vecinos, y llegaron “al menos 28” (según lo señalado por el documento y acreditado por las firmas que se anexan), los cuales representaban juntas de vecinos, comités de vivienda, clubes deportivos y organizaciones funcionales como coros³⁵. Según la información del encargado municipal de participación, los asistentes eran mayoritariamente adultos mayores:

“Llegaron juntas de vecinos que, dado el lugar, son generalmente juntas de vecinos del casco histórico, de villas antiguas, de acá, antiguas, además, como es la tendencia, pero aquí más, los dirigente eran gente de la tercera edad.” (Entrevista, actor institucional municipalidad de Maipú).

De la consultora, participaron el jefe encargado del proyecto, el encargado de participación ciudadana y una persona de apoyo técnico. Por otro lado, de Seremi y de SERVIU participaron dos funcionarias. Finalmente, del municipio se señala la participación de una funcionaria de SECPLA y una de DIDECO, y del encargado de participación ciudadana, además de “*algunos funcionarios de organizaciones sociales y encargados territoriales*” (DMVISION, sin año: 5).

³⁴ Debido a la cancelación de su contrato, esta consultora alcanzó a realizar una sola instancia de participación.

³⁵ Aunque – según el listado del documento - mayoritariamente las personas que participaron son mujeres, no se encuentra el dato etario como para caracterizar más allá a los asistentes.

Imagen 24. Reunión informativa con vecinos, 2013, Maipú



Fuente: Plan de participación primera entrega, DMVISION. Sin año.

Según el informe de la consultora, esta realizó una presentación para los vecinos que buscaba informar los marcos entre los cuales se desarrollaría el proyecto. En la ocasión relatada, los vecinos presentaron dudas respecto de los montos monetarios involucrados en el proyecto, por el anfiteatro y su reparación. El entrevistado por parte de la municipalidad, señala algunos contratiempos que percibió en el proceso de esta primera instancia:

“La gran dificultad como todos los proyectos que no se hacen a tiempo por negligencia por lo que sea, se hizo en un periodo estival. Por lo tanto, estamos hablando del verano y la gente mayor, que son dirigente en verano, generalmente los de clubes de adulto mayor o las juntas de vecinos participan muy poco, porque descansan o se declaran en receso. (...) Primer tema, no entendieron muy bien la convocatoria por lo tanto esa primera reunión fue explicar que es lo que era este proyecto y para qué era. Había gente que venía con otras expectativas y mezclaban demandas sectoriales histórica. Ahí hubo que hacer lo que yo llamo un “esfuerzo de encuadre”, para eso lo llamé, para eso lo convoqué, esto esperamos de ustedes” (Entrevista, actor institucional municipalidad de Maipú).

Para abordar la visión de los vecinos, la metodología utilizada consistió en separar a los asistentes en dos grupos, donde cada persona se presentó y luego se aplicó el instrumento elaborado por la consultora:

“... Se les leía cada una de las preguntas para que los participantes las respondieran en unos stickers que después eran leídos, creándose una idea general del grupo, (...) y se dejaba espacio a que los vecinos soñaran lo que querían para el lugar donde se desarrollara el proyecto. Después de la lectura de los stickers de la última pregunta, se propuso elegir vecino ministro de fe y realizar plenario.” (DMVISION, sin año: 19).

Como se explicó antes, esta consultora alcanzó a realizar una sola instancia de participación. De esta manera, el proceso de diseño de la plaza tuvo dos momentos a cargo de diferentes entidades: la consultora, en un primer momento, y SERVIU en los meses finales de esta etapa. Al respecto, el actor entrevistado de la municipalidad recuerda haber coordinado una o dos instancias participativas, de las cuales no hay registro. En términos del funcionamiento, el encargado de participación ciudadana de la municipalidad señala que su unidad actuó como coordinadora de lo que hizo la consultora, estableciendo requerimientos y entregando apoyo a través de la DIDECO:

“Nosotros sugeríamos y revisábamos la propuesta de participación que establece el MINVU como mandante o el SERVIU que presentaba la consultora le hacíamos observaciones y pedíamos ciertos estándares para el trabajo con la comunidad. Ese era nuestro rol. Y quien convoca a los vecinos para ser escuchados o emitir opinión, era Organizaciones Comunitarias de la mano nuestra (...) Nos juntábamos para una reunión acordábamos convocar o si se convocó. Nosotros como gerencia definimos cuál debiese ser la estructura.” (Entrevista, actor institucional municipalidad de Maipú).

Estas instancias de participación son reconstruidas a partir de los entrevistados de la municipalidad:

“La primera fue de conversa, la segunda no allá, se hizo en nuestra oficina, al lado yo tenía una sala de reuniones grande que yo podía ocupar, aquí mismo en el edificio, pero al lado, y vinieron los dirigentes y la gente vino a mostrar ya una idea de diseño, y los dirigentes, plantearon observaciones y recordaron las ideas vagas de la primera reunión, entonces sí hubo dos reuniones muy concretas del tema. Dos reuniones, donde se hizo un pre diseño y la gente con una sugerencia metodológica nuestra, nosotros hicimos y recogimos, (...) a través de métodos típicos, de papelógrafo y tarjetones, colocamos las ideas de la gente y sistematizamos los resultados de la reunión.” (Entrevista, actor institucional municipalidad de Maipú).

En sus palabras, las sesiones, realizadas primero por la consultora y luego por SERVIU, se resumen como sigue:

“Lo que sí te puedo decir, con absoluta seguridad que fue en esta primera que fue encuadre y promesa, y la promesa se jugaba en “vamos a escuchar a la gente vamos a incorporar ideas que van a ser presentadas en un diseño”. Esa segunda reunión sí se hizo y lo que se presentó, respondió a lo que los vecinos sí dijeron y en algunas cosas como que prácticamente lo obvió. En esa segunda reunión, creo que tampoco llegó mucha gente.” (Entrevista, actor institucional municipalidad de Maipú).

Por su parte, quien participó en el proceso desde SERVIU, señala que el diseño del proyecto se realizó también sobre la base de observaciones en terreno y entrevistas informales, las cuales tampoco fueron sistematizadas en documentos:

Luego de terminada la etapa de diseño, el proyecto que se aprobó experimentó cambios sustantivos, dado que -como se comentó- se redujo el presupuesto para la etapa de ejecución. Posteriormente, la constructora no incluyó participación ciudadana en el periodo de ejecución como estaba contemplado, problema que es resaltado por un entrevistado, en tanto alude a una dificultad institucional al iniciar este tipo de procesos y la importancia de ir mejorando las bases técnicas constantemente:

“Y de hecho lo malo que tienen esas bases que en el fondo hay que ir corriéndolas todo el tiempo, porque te vas dando cuenta de los errores cuando pasan, es que no tiene una exigencia contra multas contra la constructora. Entonces básicamente lo que hicieron en esta tuvimos una muy buena inspección técnica del SERVIU en la parte técnica, pero como el proyecto era nuevo en cuanto a exigencia de participación en construcción, no hicieron mucho y se lo tratamos de pedir y me acuerdo que teníamos todo planificado en la reunión, íbamos a hacer una reunión con el personal municipal, una visita a terreno, iba a ser una presentación la constructora y todo y a última hora cancelaron todo y claro no había como multarlos, no había como exigirles realmente, era muy abierta la especificación de las bases técnicas.” (Entrevista, actor institucional SERVIU, RM).

4.3.2.3. Requerimientos y expectativas

Dentro de las principales expectativas de los asistentes a la instancia de participación en la etapa de diseño, se identifican dos grandes ideas: la primera, y más fuerte en los discursos, dice relación con constituir un espacio público “tradicional” de Maipú, más bien rural y tranquilo, de manera de recuperar un espacio que se había perdido. Como plantea uno de los asistentes a las instancias de participación, que fue entrevistado para este estudio:

“También surgió de las personas que nos guiaban en estas reuniones el dar un enfoque más turístico o más... cómo le dijera más natural, que fuera diferente, otro ambiente. No un mercado común y corriente con stand y cosas así, sino que tuviera stand por supuesto como mercad, pero el diseño fuera más agradable un entorno más bonito, un entorno más campestre (...) que fuera acogedor, un lugar de remanso, un lugar de descanso. Porque antiguamente la gente que vivía ahí, bueno, yo no vivía acá ni cerca, pero la gente que vivía en el sector decía que eso poco a poco se les fue quitando el espacio y antes iban en las tardes a descansar, a tomar aire, que es fresquito porque hay un... (...) esa gente notó que el centro, esa plaza se fue poniendo todo muy seco, entonces ya no es un lugar de descanso fresquito, agradable que decía esta gente.” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

En esa línea, un entrevistado de la municipalidad recuerda que los asistentes a las instancias de participación tenían la idea de rescatar la identidad tradicional de Maipú, de forma que se respetaran los espacios de descanso y áreas verdes:

“Entonces ‘mira queremos los árboles así’. que haya seguridad, ojalá una caseta de carabineros, que los espacios tengan iluminación, que se respete la forma, que no se intervenga arquitectónicamente de manera muy violenta, que no sea como la plaza Maipú, sino que se respete idea de placitas, arbolitos y cositas así. Te estoy dando como los grandes temas, seguridad, amplitud, espacio para descansar, luminosidad, que se mantenga la identidad del Maipú, tradicional.” (Entrevista con actor institucional de municipalidad de Maipú).

Esta **expectativa de generar un nuevo espacio de tranquilidad y de poder habitar el espacio no sólo en tránsito**, sino también para permanecer, se vincula con otro anhelo que aparece mencionado transversalmente y es que el espacio nuevo fuera “bonito”. Así, un segundo requerimiento tiene que ver con rescatar el espacio para que se constituyera una especie de paseo o boulevard, fomentando la estadía en la plaza. Como recuerda otra entrevistada asistente a las instancias de participación:

“De hecho yo también dije que sería bueno hacer como esto, un tipo de boulevard. Que en este minuto está funcionando la plaza Brasil, que tú vas, la gente hace deporte, ahí se da, esa era la idea.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Ahora bien, con respecto de los requerimientos concretos de los asistentes a la reunión de participación ciudadana, el acta de la consultora DMVISION - a cargo de la primera sesión de participación- señala varios elementos. En particular, se identifican las opiniones de los dos grupos de trabajo que se formaron en esa reunión sobre la percepción de la medialuna y sus accesos, la iluminación, el equipamiento urbano, las áreas verdes y señaléticas. Lo anterior es complementado en varios puntos con las entrevistas realizadas a asistentes, al menos a esa primera instancia de participación para la etapa del diseño. A modo de síntesis de los requerimientos levantados, se expone el resumen del documento, junto con citas del grupo focal que refuerzan o aclaran los puntos:

- En el documento se establece: “La **medialuna** no está valorizada, pero la población considera que el lugar debe ser recuperado, por el mercado y para pasear, y que se deben sacar los estacionamientos que hay al costado oriente”. Sobre ello, los entrevistados asistentes consultados para objetos de este estudio comentan:

“Que esos toros son maravillosos, eso pensamos también que se podría remodelar (...) Eso está ahí abandonado, si bien recuperarlo y hacer algo y entregarlo a la comunidad ¿cierto? Como un pequeño teatro municipal al aire libre, pero no llevar cosas así...” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

“[...] Claro, estuvimos todos de acuerdo sacarlos, sí, los estacionamientos no sé, eran más para funcionarios municipales que... bueno y la gente que va a hacer sus trámites, pero abajo también había estacionamiento así que no se justificaba.” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

- En el acta se indica que se considera que “los **accesos al contorno de la medialuna** están en mal estado y que no están diseñados para considerar personas con discapacidad. Las veredas y escalas están mal mantenidas y hace falta cambiar soleras y otros elementos”. En esa línea, los entrevistados que asistieron a la reunión indican:

“Hablamos de una pasarela para la tercera edad donde la gente pudiera sentarse, porque si te fijas estos tipos de camino así, cuando van así con el bastón, es problema, porque al dar el paso el bastón va en otro nivel.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

- El informe señala que “falta **iluminación** en el contorno a la medialuna, hay sectores oscuros hacia la piscina y problemas de seguridad, pues se registran asaltos”. Se relata al respecto que:

“[...] La iluminación es lo principal, porque si está oscuro la gente no va mucho o se presta para otras cosas, entonces sí, inclusive se hablaba de cómo estaba medio oscuro, había jóvenes que iban ahí a hacer el amor y todas esas cosas, entonces era... o delincuencia, se prestaba para delincuencia, entonces qué pasa que lo arreglaron ... la opinión que a nosotros nos pidieron era para mejorar este espacio.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

- En el documento se cita que “No hay equipamiento urbano en el contorno a la medialuna (bolardos, escaños, etc.), faltan baños públicos y mejorar los escaños en mal estado”. Frente a ello, los consultados señalan:

“Sí, esas máquinas para hacer ejercicios, que estuviera bien iluminado, que hubiera bancos, bancos para sentarse bonitos, porque o todos se sientan en el pasto. Los abuelitos -por ejemplo- no se sientan en los pastos, porque después les cuesta pararse, eh, y la mayoría de los que fuimos éramos como adultos mayores entonces.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

“Baños, por ejemplo, hay abajo que son los de la plaza misma de Maipú y arriba, bueno, nosotros pedimos que instalaran baños y ah, el mercado también que quisieron remodelarlo, eso

encontrábamos las cosas que están como a futuro, es como una medida que queríamos cambiar también.” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

- El documento de la consultora resume que *“las áreas verdes, en cambio, se identifican en buenas condiciones y se valora la comuna como una de las más verdes del sector poniente. De todas formas, se señala que hay que reforestar dado que algunos árboles son muy añosos”*. Por su parte, los entrevistados para este estudio comentan:

“Ahora nos pidieron la opinión también en el diseño de plantas, de árboles, también eso encontramos bonito. Incluso nos mostraron fotografías del tipo de arbustos que iban a ir y todo eso, no quedó” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

- El mismo informe constata que *“se sugiere que el diseño incorpore máquinas de ejercicios, lugar para patinar, y espacios de entretenimiento para los niños con juegos”*. Un asistente entrevistado comenta al respecto:

“A ver, votábamos más por espacios, o sea mucha gente los pidió también, como va con niños. Es que antes existía arriba un terreno como de baldosas que era para patinar como una cancha de patinaje, y eso ya no se patinaba obviamente, sino que se estacionaban vehículos. Entonces recuperar esa parte también para que los niños tuvieran un espacio también los que viven en centro también de ir a patinar, correr, tener actividades ahí, entonces también se recuperó esa parte.” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

En el documento se señala además que faltaban señaléticas en el contorno a medialuna y otros lugares, y su mala visibilidad. Los asistentes a las instancias de participación también recuerdan haber propuesto sacar las oficinas y las casetas de guardias de ese lugar, con el fin de eliminar la barrera existente entre el mercado y la plaza:

“Claro porque hay unas oficinitas ahí que hay, que son chicas, que son como cuartitos. Entonces nosotros decíamos esas oficinas por qué no las cambian y ampliamos eso al mercado, entonces queda más integrado y por eso que queríamos el mercado integrarlo como... como algo turístico, ¿cierto? Integrado a lo verde de la plaza esa, integrarlo, sería fabuloso, sería algo como... es como un pueblito, el pueblito de Los Dominicos.” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Por otra parte, una de las asistentes a la reunión entrevistadas, señala que ella insistió en tener un espacio que permitiera que los jóvenes pudieran ocupar el espacio haciendo *skate*, lo que no quedó registrado en el acta:

“[...] Vivo en el centro, y está lleno de condominios con jóvenes y no tienen nada para realizar actividades deportivas de ningún tipo. Porque no hay, porque los condominios que te estoy hablando son condominios de residencia, no deportivos. Y estaba ya de boga el tema de la patineta, entonces yo les hablé de que debería haber ahí un lado donde hubiese un skate park y los chiquillos pudieran practicar, hacer su deporte.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Por su lado, el tema de la seguridad – que aparece tangencialmente en el informe -, es uno de los más destacados por el entrevistado de la municipalidad, quien señala que fue una materia muy relevante para los asistentes a esa reunión:

“[...] Aparecieron expectativas tales como, que sean espacios que tengan mayor seguridad. El mayor tema era la seguridad, porque si queremos que esto se ocupe, la gente que vive acá es referentemente mayor y queremos también que nuestras familias, nuestros hijos, los que siguen viviendo acá con sus bebés, puedan transitar, puedan correr, pero que haya presencia de carabineros. Era uno de los puntos más relevantes. Ojalá una caseta porque tenemos miedos al tema de los asaltos.” (Entrevista, actor institucional de la municipalidad de Maipú).

En definitiva, se observan expectativas generales y específicas respecto al proyecto de espacio público, propias de una primera instancia³⁶.

4.3.3. Uso, apropiación y satisfacción de expectativas del espacio público construido

A continuación, ya no se analiza este espacio público desde la perspectiva de los actores institucionales a cargo del proyecto, sino que hay un acercamiento a la valoración que tienen de este espacio tanto los vecinos que asistieron a las instancias de participación como los usuarios actuales de la Plaza de los Funcionarios. Ello tanto considerando -primero- el uso efectivo que se realiza y su apropiación en términos de significación discursiva, y -segundo- la satisfacción de expectativas respecto a este lugar.

4.3.3.1. Uso y apropiación del espacio público

Un primer aspecto a relevar es que, en términos generales, la Plaza de los Funcionarios aparece como un espacio de difícil distinción en el imaginario de los usuarios entrevistados. De hecho, esto queda consignado de alguna manera ya en el acta de la reunión de participación, donde muchos no habían entendido a qué espacio se refería concretamente el proyecto. Un problema similar se enfrentó al conversar con los asistentes a esa instancia, en tanto no identificaban la plaza con el nombre actual e incluso en las entrevistas a usuarios que se realizaron durante la observación del lugar, para objetos de este estudio, se refirieron a otros espacios de la manzana, como parte de este proyecto.

Dicho eso, dado que era un espacio concebido como “pequeño”, antes ocupado por estacionamientos y con un proceso de participación discontinuo, el proyecto de la plaza se constituye más bien como una iniciativa que permitiría recuperar un espacio público no visualizado anteriormente.

“Exactamente, recuperar ese espacio para descanso, si es muy agradable, hay un viento fresco en primavera, es muy rico estar ahí descansando, no precioso, entonces eso se fue quitando que llegaron los autos, todo, y ya no quedó nada, todo cambió entonces la gente echaba de menos eso.” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Acorde al material relevado por medio de las observaciones y las entrevistas a diferentes actores, la plaza se percibe como un espacio de re-apropiación y apertura a nuevas posibilidades de uso y prácticas; en tanto

³⁶ A la fecha del cierre de este estudio, no fue posible acceder a documentos posteriores que dieran cuenta de las otras instancias de participación desarrolladas directamente por la municipalidad, que nos permitieran identificar el alcance de las instancias de participación, y conocer si éstas se constituyeron en un espacio para profundizar y/o elaborar soluciones compartidas.

anteriormente el lugar era usualmente ocupado por autos y sólo contaba con una pequeña “cancha” de patinaje para los vecinos:

“... Es que no había nada más, sólo patinaban y aquí había estacionamientos, y eso, era cemento.” (Usuaría entrevistada durante observación del lugar, Maipú).

Esto marca una diferencia respecto de cómo se concibió el proyecto y la plaza desde los diseñadores de SERVIU. De hecho, uno de los actores involucrados en el proceso del diseño entrevistado explicó que ésta siempre se pensó como un lugar de tránsito más que nada, que permitiera cruzar desde avenida Los Pajaritos hasta Primera Transversal, sin tener que bordear la calle Parque 5 de abril o Maipú. Luego, al diseñarla, la iniciativa estableció mobiliario para generar uso de distintos actores (más allá de los funcionarios municipales que parecían ser el público que iba a ocupar el lugar). Pero tomando en consideración el discurso original de los encargados en SERVIU, se puede inferir que desde el diseño no se previó el uso que se le da a la plaza actualmente.

Si bien los entrevistados que asistieron a la reunión de consulta señalan que no ocupan usualmente el espacio (salvo excepciones como ir al mercado o cruzar hacia algún servicio municipal), en la observación no participante realizada en dos jornadas, se identificó claramente un uso preminente de parejas y en menor medida de grupos de amigos. Una de las entrevistadas también rescata el uso de adultos mayores durante el día:

“Parejas más que nada, parejas y he visto abuelitos también.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Entre las observaciones realizadas en horario de tarde de un día hábil, destacan las parejas que se sientan en el pasto a conversar, así como algunas personas que atraviesan la plaza para llegar a su destino. Complementariamente, la observación realizada en horario de tarde un día no hábil permitió visualizar además el uso que realizan las familias del mobiliario, las que mayoritariamente se instalan cerca de los juegos infantiles en donde juegan sus hijos. Una de las usuarias (que iba con sus hijos y pareja), expresa la importancia y uso que tiene la plaza en diferentes estaciones el año: en verano llevan a sus hijos a jugar –a pie o en bicicleta-, y ellos pueden “*capear el calor*”, mientras que en invierno van a “*calentar el cuerpo*”. Además, resalta su disconformidad con los árboles plantados, dado que éstos no limpian el aire y en primavera fomentan la alergia:

“Claro el verano tienes una sombra maravillosa con los árboles, estos plátanos orientales, ¿pero en el invierno? ¿Qué árbol te limpia el aire? Para mí el gomero es un árbol, pero fantástico de hoja grande, que crece muy grande, muy amplio y obviamente tienes ese árbol, ¿y cuánto te vas a limpiar? En el invierno me enfermo yo, se enferman los niños, nos enfermamos todos por el aire, todos. -...- en invierno venimos a calentar el cuerpo porque vamos acá a las máquinas, nos subimos acá.” (Usuaría entrevistada durante observación del lugar, Maipú).

Resulta interesante que, aunque las bancas de picnic se pensaron para que los funcionarios fueran a almorzar, varias de las personas con que se conversó in situ señalaban haberlas ocupado también para almorzar o tomar once un día no hábil y hacer “*picnic*”.

“Si de hecho hemos estado ahí con amigos, pero tempranito, día sábado, después de almuerzo ahí traemos a los niños, o sea siempre con los niños, los amiguitos de mi hijo, los pasamos a buscar...” (Usuaría entrevista durante observación del lugar, Maipú).

Ahora bien, cuando se les consulta por la razón de uso del espacio, algunas de las parejas con las que se conversó informalmente señalan que les atrae el pasto y la tranquilidad del lugar. Asimismo, el hecho de que la plaza esté retirada del “gentío” y de la bulla del tráfico que caracteriza la Plaza de Maipú, les otorga un espacio de mayor “intimidad”. Por ejemplo, una pareja de inmigrantes que había llegado a Chile hace un mes iba a pasear a la plaza hacía dos semanas, pues disfrutaban su “tranquilidad”. Lo mismo rescatan otros entrevistados (asistentes al proceso de participación y/o usuarios actuales de la plaza):

“No y además que es súper privado así súper tranquilo, de hecho, aquí se había caído un árbol así de los nuevos, pero ahí nosotros lo agarramos ahí y buscamos algo y lo levantamos...” (Usuaría, entrevista durante observación del lugar, Maipú).

Esta tranquilidad es complementada con la seguridad que se tiene para llevar niños, ya que la plaza no tiene calles cercanas y presenta un cierre perimetral que circunda prácticamente todo el lugar. Además, la Plaza de los Funcionarios posee abundantes áreas verdes bien mantenidas, lo que también atrae a los vecinos pues rescata el estilo más tradicional de Maipú.

Finalmente, junto con utilizar la plaza para acortar camino entre grandes avenidas, varios entrevistados resaltan el uso transitorio que hacen de la plaza como área que conecta con el mercado. De ahí que –aun cuando no vivan cerca del lugar- van de forma esporádica a comer o a comprar:

“Es que ahora todavía voy a veces, voy a comer mariscal, empanaditas de mariscos con queso y todo. Si, el mercado es como algo antiguo de Maipú y ahí venden de todo, venden verduras, venden frutas, plantas, cosas de plástico.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Curiosamente, algunos entrevistados no han utilizado la plaza nueva, dado que por el corte e imposibilidad que había de pasar al mercado durante la ejecución de la obra, dejaron de asistir a ese lugar. Igualmente, destacan que nadie les avisó que el espacio ya estaba disponible para el uso, por lo que a la fecha no habían vuelto visitarlo:

“Siempre iba al mercado antes de que empezaran la remodelación, pero desde que empezaron ya no fui más. Porque el mercado iba a tener un mall, pero no sé en qué va.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

4.3.3.2. Cumplimiento de expectativas

La plaza actual genera encuentro de opiniones respecto de si las expectativas que tenían para el proyecto se cumplieron o no. Desde la perspectiva de dos de los asistentes entrevistados, la plaza cumple con sus expectativas generales destacando sobre todo que hay áreas verdes y están bien mantenidas:

“Sí, sí [cumple con mis expectativas] porque hay banquitos, está iluminado, hay arbolitos, pastito, las plantas, si, está bien cuidado que es lo principal.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

La Plaza de los Funcionarios posee abundantes áreas verdes bien mantenidas, lo que rescata el estilo más tradicional de Maipú y contrasta enormemente con los discursos sobre la plaza de Maipú (que está casi en

frente), que adolece de todos esos atributos. En ese sentido, la expectativa de diseño, que fuera un espacio contrario a la plaza de Maipú actual, queda cumplida:

“Claro, como las plazas de las playas. Eso. Que fuera bien de Maipú, porque la plaza [de Maipú] se perdió.”
(Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

En el lado opuesto, una de las asistentes a la instancia de participación entrevistada, señaló su disconformidad con el proyecto en tanto no se incorporaron algunas opiniones de los participantes:

“He pasado por la plaza... porque algo hicieron, pero no todo. No todo, porque en el fondo te digo, todo lo que la gente pidió, por ejemplo, que se pusieran kioscos bonitos, una cancha para las niñas, esas cosas no se dieron. Yo creo que nada, al menos de la iluminación. Pero, hicieron difusión, saber qué se hizo, porque si la gente no necesita pasar por ahí, no va a pasar, si no se hace una difusión, algo más masivo, más, que sirva para todos, eso va a quedar ahí.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Ello se profundiza dado que la plaza finalmente no constituyó un paseo ni boulevard:

“Por ejemplo, la gente de la tercera edad quería un espacio para sentarse tranquilo, donde hubiera un pequeño comercio, un acceso a tomarse un helado, un jugo. Eso, todos querían la plaza como un paseito, una especie de boulevard donde pudieran ahí ir niños, jóvenes, adultos. Se eliminan las escalas, que todo sea tipo pasarela, porque hay harta gente de la tercera edad y viven en el casco antiguo de Maipú.” (Mujer, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Asimismo, uno de ellos menciona también la ausencia de reconocimiento a la participación de la comunidad, la que estaba prometida:

“Yo la fui a ver. Tengo una queja, a ver, la voy a decir. De que los dirigentes de los que nos convocaron a la reunión nos hicieron participar, estuvimos casi un año participando en varias reuniones y cuando se inaugurara el área verde que quedó muy bonito, no tengo nada que decir, cumplieron. Nos tomaron en cuenta, se hicieron las cosas que nosotros propusimos, pero nos invitaron a la inauguración, dijeron “aquí va haber” porque nosotros reclamamos en una reunión. Bueno aquí los aplausos se los lleva toda la gente, nosotros hemos venido con nuestros costos a proponer ideas cuando nos llamaron y dijeron ‘sí, pero les vamos a colocar aquí las personas que participaron en una plaquita en el diseño (...)’. Nada, o sea de ahí para adelante nadie nos tomó en cuenta ninguna cosa (ríe) pero bueno, Chile es así poh!” (Hombre, entrevista con asistentes a la reunión de participación ciudadana, Maipú).

Para los usuarios entrevistados en el lugar (parejas jóvenes y una familia), en cambio, la plaza se valora de forma positiva, en tanto constituye un espacio nuevo y de su agrado:

“... A mí me encantó, me encantó, de hecho, mucho mejor porque antes había una sola pasada por acá y ahora igual uno puede entrar al mercado, nosotros vamos siempre a comprar.” (Usuaría, entrevista durante observación del lugar, Maipú).

Sin embargo, esta usuaria también expresó que extraña el espacio para patinar, práctica que realizaba con su hija, pero que ahora no pueden hacer pues el suelo no es uniforme ni permite deslizarse.

En definitiva, considerando diez requerimientos de diseño sintetizados de las etapas de participación, se observa que seis fueron acogidas, dos parcialmente y dos que no son incorporadas, como se observa en la Tabla 14.

Tabla 14. Requerimientos relevados en el diseño e inclusión en la obra final

Requerimientos de diseño	Incorporación en ejecución
Sacar los estacionamientos	Incorporado
Mejorar accesos al contorno de la medialuna	Incorporado
Mejorar accesos para permitir personas con discapacidad transitar	Incorporado
Mejorar iluminación	Incorporado
Incluir equipamiento urbano: bancas, baños	Se incorporan bancas nuevas de cemento sin respaldo, pero no se contemplan baños.
Dejar áreas verdes y reforestar otras para aumentarlas	Incorporado
Mejorar señaléticas	Incorporado
Incorporar: máquinas de ejercicios, lugar para patinar y juegos para niños/as	Se identifican máquinas para hacer ejercicios en un costado de la plaza y juegos en el costado opuesto, más no hay un espacio para patinar (incluso el pavimento lo impide).
Unir la plaza con el mercado (eliminar casetas)	No se realiza
Incluir skatepark para jóvenes	No se realiza

Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que los dos últimos puntos, ambos no incorporados al mejoramiento de la plaza -unir la plaza con el mercado (eliminar casetas) e incluir un skatepark para jóvenes- no quedaron registrados en el acta de la reunión de participación ciudadana de la primera sesión³⁷, a pesar de que los asistentes a la reunión sí recuerdan haberlos planteado.

4.3.4. Síntesis final

En conclusión, el caso de Maipú refleja sin duda la recuperación de un espacio público tanto en un sentido material como inmaterial: por un lado, un espacio utilizado como estacionamientos fue remodelado como plaza, la cual posee áreas verdes y mobiliario para fomentar su uso a modo recreativo. Por otro lado, este lugar que anteriormente no se pensaba desde los usuarios como un espacio público, emerge en el imaginario de los usuarios y se concreta como tal. En ese sentido, este caso se puede relacionar con prácticas internacionales observadas por la literatura, de reprogramación de los espacios³⁸.

Esto posee un enorme valor dadas las dificultades que tuvo el proyecto en su proceso de participación y ejecución. En este contexto, queda expuesta la importancia de la municipalidad como entidad de vinculación

³⁷ Cabe advertir que el único documento al que se tuvo acceso que formaliza las instancias de participación es la primera sesión realizada por la consultora.

³⁸ Ver recuadro 1 en Capítulo Marco Conceptual.

entre los distintos actores que intervienen, y de gestión del proyecto completo. Sin embargo, resalta la capacidad de SERVIU para diseñar un proyecto que supo recoger varias de las inquietudes de la comunidad circundante, por lo que el trabajo en terreno de los arquitectos (con observación y entrevistas in situ) pareciera constituir una complementación exitosa a las instancias de participación. De esta forma, hoy la plaza se articula como un espacio valorado por sus usuarios, dada su tranquilidad, seguridad y alta presencia de áreas verdes, entendiéndola incluso como un rescate del Maipú tradicional.

Finalmente, a pesar de que la plaza se conforme como un ejemplo positivo en términos de accesibilidad universal y diversidad de uso, el proyecto revela una paradoja en términos de inclusión por cuanto adolece de un proceso de participación que se haya intencionado en esta dirección y, por tanto, es difícil identificar si algún grupo queda afuera, como podrían ser indígenas. En efecto, la plaza permite que personas en sillas de ruedas, bicicletas o con coches entren y salgan de ella; además de considerar mobiliario para niños de diferentes edades, y distintos espacios de recreación para adultos y jóvenes.

4.4. Mejoramiento Integral Plaza Pomaire – Melipilla

4.4.1 Síntesis de presentación del caso

El diseño del proyecto del mejoramiento de la Plaza de Pomaire fue realizado 2015 y su ejecución no ha sido iniciada. Actualmente, la Plaza de Pomaire se conforma como el **pulmón verde de esta localidad**, siendo la mayor área verde y único espacio público del sector, aunque no está en la avenida principal donde se concentra el turismo de la zona (típicamente por venta de productos de cerámica). Se entiende su relevancia como hito urbano de la localidad: se ubica al interior de Pomaire, frente a un establecimiento educativo (Colegio Pomaire), la posta de Pomaire y los Bomberos; un sector con carácter claramente residencial. La imagen siguiente muestra la fotografía satelital de GoogleEarth.

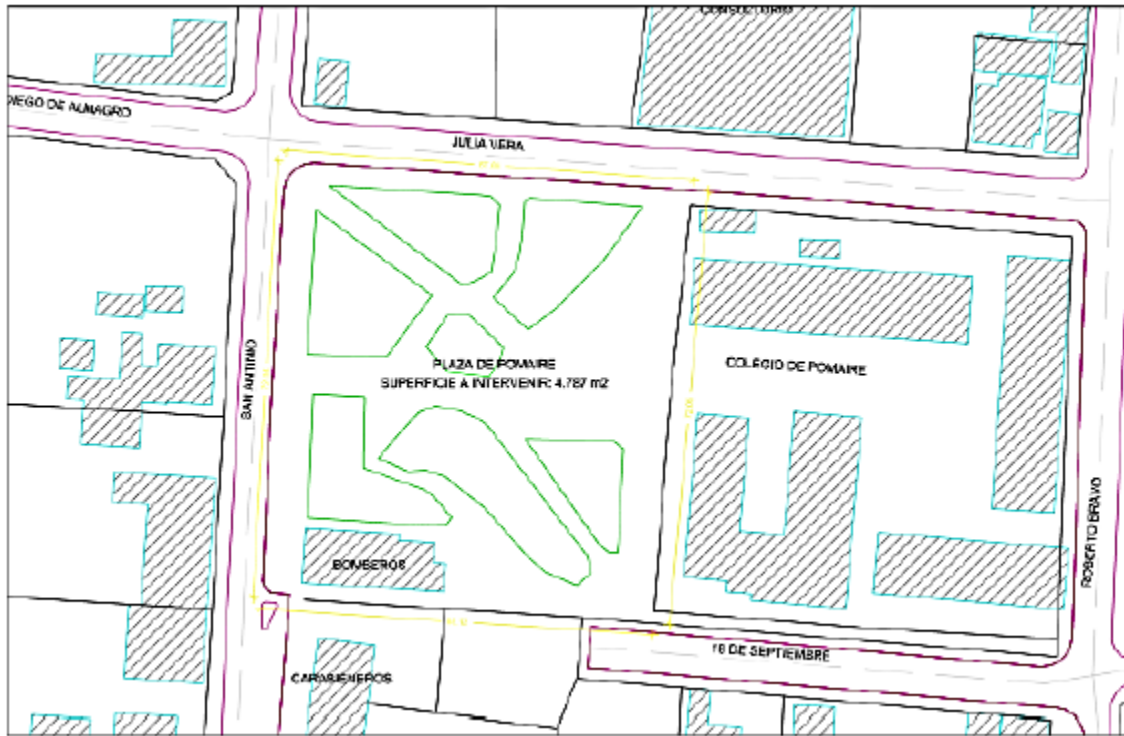
Imagen 25. Plaza de Pomaire, 2016.



Fuente: GoogleEarth. 2017

Los límites del proyecto están definidos al norte por la calle Julia Vera, la vereda sur de Carabineros de Chile, la vereda oriente de la Escuela de Pomaire y la vereda poniente de la calle San Antonio. Esto abarca la plaza completa, la cual posee cuatro entradas que conectan el exterior con su centro. Los caminos son de maicillo, con algunas bancas en mal estado, y bordean amplias áreas verdes donde se encuentran repartidas varias figuras de greda, las que dan cuenta de la principal actividad artesanal de la zona. Frente al colegio, hay un espacio de juegos para niños/as (un resbalín y dos columpios), y los fines de semana un caballero arrienda autitos para los/as chicos/as. En la misma zona, hacia el sur, hay máquinas de ejercicios.

Imagen 26. Mapa del sector a intervenir



Fuente: SERVIU, 2015. Términos de referencia del proyecto Mejoramiento integral Plaza de Pomaire, Melipilla MDUV.

La plaza tiene casi 40 árboles y un canelo plantado el año 2011 con un memorial que dice: “*En Plaza de Pomaire y en Conmemoración del Día Internacional de la Mujer Indígena; Lonko Juana Calfunao plantó el canelo; Árbol Sagrado del Pueblo Mapuche*”, con fecha 5 de septiembre de 2011, por el Consejo Indígena AMOTUYIN, la Junta de Vecinos de Pomaire y la Ilustre Municipalidad de Melipilla, llamando la atención respecto de la importancia de la comunidad mapuche en esta zona. De ahí que un criterio de inclusión pertinente para el desarrollo de este proyecto pareciera ser el de **pueblos indígenas**, en particular, del mapuche.

Imagen 27. Plaza de Pomaire, 2017. Vista hacia el nororiente.



Fuente: Fotografía tomada durante la observación no participante 1. Septiembre 2017

Al frente del espacio que corresponde al proyecto, cruzando la calle, hay un lugar destinado al skate que no pertenece al proyecto de remodelación, pero que en la práctica los jóvenes ocupan asociado al uso de la plaza.

Imagen 28. Canelo plantado en Plaza Pomaire, Melipilla, 2017



Fuente: Fotografía tomada durante la observación no participante 1. Septiembre 2017

El proyecto mejoramiento integral Plaza de Pomaire se inició el año 2015, y busca resolver el deterioro físico y estético, además de problemas de seguridad. Según lo señalan las bases técnicas: *“responde a una necesidad manifestada por la comunidad, planteada a través de diversos talleres participativos como en el desarrollo del Plan Urbano Estratégico de Pomaire durante el año 2014 (PUE) y reuniones sostenidas con autoridades y equipos técnicos de la municipalidad”* (SERVIU, 2015: 12). En particular, considerando los términos de referencia y las observaciones en terreno, se señala que dentro de las deficiencias más importantes está la mala calidad y falta de iluminación del espacio, lo que se asocia a delincuencia e inseguridad; falta de

pavimentación, que genera polvo en suspensión y en época de lluvia causa barriales que impiden su uso; mobiliario urbano y juegos infantiles en mal estado, lo que constituye un riesgo para usuarios/as (SERVIU, 2015). Sin embargo, según las entrevistas sostenidas, pareciera ser que el foco está más bien en remodelarla añadiendo nuevos espacios como una pérgola o un espacio tipo anfiteatro donde se puedan realizar actividades del establecimiento educacional (ambos contenidos en el proyecto de diseño finalizado). En el caso de este proyecto, la fase de diseño se llevó a cabo durante el 2015, y actualmente se encuentra en evaluación de la SEREMI de Vivienda y Urbanismo y del Ministerio de Desarrollo Social para aprobar y asignar recursos para la etapa de ejecución.

El análisis cualitativo que se presentará a continuación se basa en la revisión de información primaria y secundaria que se señala en la tabla siguiente.

Tabla 9. Tipo de fuente y técnica de recolección de información utilizada³⁹

Tipo de fuente	Técnica de recolección de información
Primaria	Observación no participante día no hábil – 16.00-17.30 hrs.
	Entrevistas: a encargada SERVIU de participación ciudadana en etapa diseño, actor institucional SERVIU, y de Municipalidad de Melipilla.
	Grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, en Pomaire.
Secundaria	Documento elaborado por SERVIU sobre participación ciudadana “Plan de participación ciudadana”, sin fecha.
	Documento elaborado por SERVIU sobre participación ciudadana “Informe participación ciudadana Pomaire”, sin fecha.
	Documento elaborado por SERVIU sobre participación ciudadana “Informe Participación Ciudadana”, sin fecha.
	Términos de referencia de la licitación del diseño (2015).
Fuente: Elaboración propia	

³⁹ Es importante recordar que la Plaza Pomaire aún no ha sido intervenida para la ejecución (sólo está terminada la fase de diseño), por lo que la observación y entrevistas, sólo abordan esa primera fase y no el proceso completo de restauración.

4.4.2. Proceso de participación ciudadana mejoramiento Integral Plaza Pomaire – Melipilla

4.4.2.1. Conceptos y discusiones generales sobre participación ciudadana e inclusión

Los términos de referencia relativos a este proyecto son un primer material para dar cuenta de los conceptos que sustentarían los procesos de participación ciudadana promovidos desde la política pública en este caso. Se debe recordar que la Plaza de Pomaire es el proyecto más reciente, por lo que era esperable observar diferencias respecto a las definiciones iniciales observadas para los proyectos de Villa Alemana y Rengo (realizado en 2011 y 2013, respectivamente).

En concreto, este documento señala que: “*se plantea un nuevo enfoque para el crecimiento urbano, que se basa en lograr una mayor participación por parte de los ciudadanos, considerando sus iniciativas, para lograr la sostenibilidad de las obras en el espacio público. Un trabajo de co-responsabilidad con el Estado [...]*” (TdR diseño, 2015: 6). Al definir el alcance de la participación ciudadana, el documento señala que es ante todo informativa y consultiva, y no vinculante:

*“[...] Una estrategia de participación ciudadana que sea eficaz y eficiente en términos de relevar antecedentes, **consultar opiniones** de personas, entidades e instituciones y **validar la propuesta de diseño** y gestión del proyecto, según corresponda”* (SERVIU, 2015: 21.).

Por consiguiente, el objetivo de la metodología de la participación se señala como una forma en que la comunidad comprenda la propuesta técnica (antes que co-construcción):

“La Metodología de Participación Ciudadana debe dirigir y guiar hacia la comprensión ciudadana la propuesta técnica, con el fin de arrojar resultados de participación que aporten y enriquezcan al proyecto, en concordancia a los criterios técnicos del proyecto de diseño.” (SERVIU, 2015: 16).

Esta visión es similar a la que tienen los entrevistados, especificando también diferencias en el foco de la participación en relación con cada etapa del programa:

“O sea, son, participaciones con distintos enfoques, o sea, por ejemplo, la participación de diagnóstico, lo que nosotros buscamos es levantar toda esa información de los vecinos que nos permitan los insumos para elaborar el diseño; en cambio la etapa de anteproyecto es presentarles a los vecinos el anteproyecto, recoger la aprobación y con esa aprobación nosotros obtener la aprobación después de la Seremi. Y después la de proyecto ya es como esto es lo final, ajustar un par de cosas y listo...” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Desde una perspectiva analítica, en este caso debemos notar la distancia que hay con las más recientes reflexiones del MINVU plasmadas en su publicación *La dimensión humana del espacio público* (2017), donde se aboga por el co-diseño y un levantamiento de información en terreno con los vecinos y usuarios. Ahora bien, independiente de estas diferencias, los actores entrevistados señalan claramente su interés y visión positiva de la participación ciudadana, pero con concepciones matizadas respecto de qué entienden por participación. La evaluación es positiva aludiendo a que en estas instancias las personas se sienten validadas. Al mismo tiempo,

se destaca de algún modo el proceso que se ha vivido en el Estado, de pasar de diseños de arquitectos a proyectos para usuarios:

“... Además que ellos se vayan interiorizando y que se vayan apropiando de estos lugares, que se vayan empoderando, es uno de los discursos que nosotros les informamos. O sea, no sacamos nada con arreglar un lugar que considera no sé, el municipio considera que es un lugar que es necesario recuperar porque a veces tienen los usos, entonces le informamos a la gente que ellos vayan recuperando este lugar a través del empoderamiento, que ellos vayan haciendo el uso de éste, y uno de los puntos súper importantes es que ellos participen en el diseño y que nos vayan contando qué quieren en esta plaza para ellos la puedan ocupar, porque en realidad si hacemos lo que queremos al final va a ser un lugar en que se pierde la inversión y queda en las mismas condiciones más adelante, puede sufrir las mismas condiciones más adelante.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

En esta misma línea, la encargada SERVIU del proyecto señala la relevancia de la participación, pues el trabajo que se realiza es para los usuarios. En consecuencia, ellos deben ser el foco:

“... Al final el diseñador, el arquitecto no diseña porque le gustó así o porque es más bonito, porque es más fácil, porque, sino que como que adaptarse a las reales necesidades de la gente.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Ahora bien, a pesar de que se evalúe positivamente como política y mecanismo, lo cierto es que los diferentes entrevistados concuerdan en las dificultades que implica la relación de estas instancias participativas a la luz de la falta de una cultura de participación en la sociedad civil:

“Ahora la parte negativa, creo que va mucho más es porque nos gustaría que esa participación fuera mucho más intensa. O sea, por ejemplo, no sé, en los en los ejes nos gustaría que casi tuviera cada persona de su casa. Porque cuando te afecta como al frente de tu casa es mucho más es impacto que tienes que cuando es una plaza que va a ser para la comunidad, como Pomaire. Que va a ser para todos y todos. En cambio, cuando tú sales de tu puerta y es como ‘ya chuta me pusieron esa plantita, este acceso no me gusta tanto’, no sé, entonces lo negativo es como la poca convocatoria que logramos.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

En este sentido, las entrevistadas destacan la falta de convocatoria que logran y la idea de que los vecinos se interesan generalmente por cuestiones que les inciden directamente y no por aquellas que les afectan de forma secundaria o al colectivo. Con este diagnóstico la municipalidad se otorga el rol de educar para participar:

“Mira yo creo que la participación ciudadana es un tema muy interesante, la gente reclama el tema de participación sobre todo cuando se tienen que tomar decisiones que afectan a los vecinos. Yo he conocido las dos dimensiones, cuando se toman decisiones sin consultar a nadie y la gente tiene que asumir y someterse a un cambio determinado o bien cuando se escucha la demanda de los vecinos y se trabaja sobre eso, entonces eso tiene un sentido mucho más especial para la gente. Yo creo que una de las cuestiones más fundamentales en el trabajo en comunidad que le cabe netamente al municipio, es el fomentar, incentivar, educar a la gente para la participación ciudadana.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad Melipilla).

Justamente, se recalcan diferencias en torno a qué se considera participación ciudadana en el sentido de que no se agota en la asistencia ni en el dar opiniones sobre temas particulares. El tipo y carácter de las opiniones dependen en parte del territorio y de sus características socioeconómicas, y dado que Pomaire es una localidad

de comercio y de valor patrimonial, que ha sido intervenida numerosas veces buscando mejorar el espacio, los vecinos han sido parte de varios procesos participativos y, en general, movidos por sus intereses:

“Lo que pasa es que Pomaire ha sido un territorio donde se ha intervenido mucho. Pomaire fue por ejemplo tiempo atrás en el tema de los artesanos y sus productos que ellos elaboran, fueron exportadores de productos, donde se apoyaba, siempre se ha apoyado con organizaciones externas. Entonces indistintamente ellos han ido participando de acuerdo con las situaciones que se han ido manifestando.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Melipilla).

Ahora bien, los entrevistados también diferencian el tipo de participación según el actor que participa y que ocupa los espacios públicos identificando diferencias de género y edad, sobre todo por temas de tiempo:

“Sí, tomamos un poco y vemos el tema de género y claro efectivamente del cien por ciento solo un pequeño porcentaje es de hombres. El uso de los espacios públicos principalmente es por la mujer, porque pasa por ahí a comprar, porque va por ahí con los niños, por distintas razones; en cambio, el hombre es más transitorio porque tiene que pasar por ahí porque tienen que tomar la micro para ir al trabajo, por ponerte un ejemplo. Efectivamente los grupos etarios se encuentra más tercera edad, [...] más que tengan más tiempo son como más comprometidos que por ejemplo que nosotros, que nuestro rango de edad los adultos o adultos jóvenes, somos como ... bueno tenemos otro tipo de prioridades, tenemos que trabajar, estamos cansado, no sé, tenemos que llegar a la casa a cocinar, hacer miles de cosas. Entonces quienes participan en las participaciones ciudadanas son gente que son dueñas de casa, son muy pocas las personas que van que trabajan, y mucha tercera edad, que son la gente que van que tienen mayor tiempo y el mayor interés.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Entonces, el problema del uso de espacios públicos y de participación ciudadana refiere también a la dimensión de inclusión, la cual se entiende en espacios públicos como la posibilidad de que *“todos/as puedan asistir”*.

“Desde un niño de dos años que tenga juegos adecuados, hasta una persona que esté con silla de ruedas, y que tenga la capacidad de recorrer este lugar como corresponde y que no esté segregado el sector, así como no usted solo puede pasar por la orilla no más...” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

En este sentido, se puede sintetizar el foco de inclusión en tres dimensiones principales: (i) en el diseño, (ii) en las instancias de participación ciudadana, (iii) en el uso y acceso. Respecto del diseño, los términos de referencia de este proyecto señalan directamente el requerimiento de un diseño que permita accesibilidad universal⁴⁰: En relación con las instancias de participación, tanto los términos de referencia como las entrevistadas, señalan la importancia de la diversidad, considerando explícitamente variables como género, edad y pueblos originarios, para rescatar usos e intereses diferentes. Particularmente, Pomaire posee dos características: es tradicionalmente agroalfarero y comerciante de sus productos. De ahí que los usuarios de la plaza no sean sólo los vecinos, sino también los turistas.

“El diseño del proyecto “Mejoramiento integral Plaza de Pomaire”, comuna de Melipilla, deberá tener en consideración el público objetivo al cual éste se orienta en términos de procedencia, edad, sexo, etc., se refiere tanto a residentes como a visitantes.” (SERVIU, 2015: 15).

⁴⁰ Que se entiende en las bases como: *“los dispositivos de accesibilidad universal corresponden a elementos que facilitan el desempeño de la vida cotidiana de todas las personas, independientemente de su condición de edad o discapacidad. Para lograr un estándar óptimo se debe incorporar soluciones integrales de diseño desde el inicio, considerando todos aquellos elementos contenidos en las normas de accesibilidad universal”* (TdR, 2015: 16)

“El Consultor deberá considerar la importancia de asegurar igual cantidad de hombres y de mujeres en los talleres participativos, así como diferentes grupos étnicos, ya sea en actividades conjuntas o separadas. (SERVIU, 2015: 31).

Por otro lado, Pomaire posee población indígena de larga data, aunque no especialmente reconocido:

“Lo que pasa es que Melipilla y Pomaire es una tierra de indígenas, la historia los señala. Los Picones eran de esta zona, entonces yo creo que en alguna medida los dirigentes que estuvieron en ese tiempo tienen que haber aludido tal vez a eso. Y no estuve desgraciadamente en esa instancia, pero se me ocurre que algo tiene que ver con eso, tal vez los dirigentes de la comuna te puedan dar laguna reseña al respecto. Es posible que exista alguna agrupación indígena, no la conozco, exactamente no la conozco.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Melipilla).

“Asimismo, en caso de existir pueblos originarios dentro del área de influencia, es fundamental poder elaborar un taller especial con estas agrupaciones de manera que sus ideas y necesidades puedan también ser tomadas en cuenta en los diseños” (SERVIU, 2015: 31).

Y esto se retrata en el hecho de que, aunque SERVIU reconoce que en lugares con población de pueblos originarios se debe considerar esta población en las instancias de participación, cuestión que no se llevó a cabo para este caso:

“Sí, o sea nosotros consideramos que dentro de la gente que se tiene que llamar, están como temas, no sé por ejemplo si hay mapuches, si hay pueblos originarios, si hay personas con discapacidad, a veces ha pasado que hay no sé jardines que están como cerca, cachai, como están dentro de la priorización y están indicados en los TDR.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Un último punto importante dice relación al uso y el acceso de los espacios públicos. Aunque también está asociado al diseño, la zonificación de usos representa un desafío para la política pública actual en el sentido de que atenta contra el encuentro e integración social de grupos diversos, pero “ordena” y permite incorporar distintas necesidades en un mismo espacio. Ello parece ser sobre todo relevante cuando se busca incorporar a los adultos mayores quienes usualmente quieren tranquilidad en los espacios; por oposición a los niños o jóvenes que buscan jugar, correr y suelen hacer mucho ruido.

4.4.2.2. Descripción del proceso de participación

En términos formales, el proceso de diseño licitado se definió en cuatro etapas, las cuales guían el tipo e interés en la participación. Como ya se señalaba, se buscaba a través de ello que la consultora propusiera una metodología de participación ciudadana que *“incluya **correctamente** las demandas y compromisos de la comunidad”* (SERVIU, 2015: 12). Como indicaciones, los términos de referencia del diseño explicitaban algunas de las técnicas que se esperan bajo una metodología mixta, además de explicitar la población objetivo para las participaciones y diversidad en términos de edad y de tipo de organización, como *“la realización de **encuestas y talleres a vecinos representativos del barrio** o del entorno inmediato, diferenciados por grupos etarios y organizaciones funcionales.”* (SERVIU, 2015: 16).

Siguiendo lo establecido por el mismo documento, el objetivo de la metodología propuesta debía ser recopilar información respecto de: (i) *percepción espacial del área de intervención*, (ii) *imaginario colectivo del proyecto*, (iii) *carácter del proyecto*, (iv) *mejoras en el espacio público (diferenciados según grupos etarios) demandados por la comunidad* (SERVIU, 2015: 16). Para lograrlo, la propuesta debía incluir un Plan de Participación Ciudadana que fuera aprobado por la municipalidad y que identificara a las organizaciones sociales y otros actores que debían ser consultados e informados sobre el diseño, así como el vínculo que existía entre éstos (catastro social); mecanismos e instrumentos de recolección de información y consulta a la comunidad y las instancias mínimas en que éstas se desarrollarían durante el diseño (aunque se exigían reuniones, también se recomendaban encuestas, folletos). En particular, se señalaba que los ítems con que debe contar el Plan de Participación Ciudadana:

“(i) Trabajo de inserción en el polígono de intervención (Reconocimiento de Área), (ii) Reconocimiento de los Actores relevantes del polígono, (iii) Interacción con la comunidad. (iv) Definición de elementos y/o herramientas de difusión y exposición del anteproyecto y proyecto a la comunidad, (v) Presentación del Área de Intervención, (vi) Metodología de desarrollo de ideas para el proyecto, (vii) Definición de diseño en la participación de la comunidad, (viii) Trabajo complementario de presentación de Anteproyecto a la comunidad, (ix) Presentación proyecto a votación comunitaria; Aprobación del Proyecto. (x) Exposición y Entrega de Proyecto a la comunidad, (xi) Monitoreo Participativo, (xii) Presentación de plan de uso y mantención.” (SERVIU, 2015: 21-22).

Se puede ver, entonces, que los términos de referencia para este proyecto explicitan requerimientos metodológicos y de contenido en relación con las definiciones de inclusión del MINVU, lo que no necesariamente significa que el consultor contratado cumpla a cabalidad.

Prosiguiendo con lo establecido en los términos de referencia, en todas las reuniones, se debía elaborar un “Acta final de reunión” que registrara el listado de organizaciones y actores que asistían, y los acuerdos que se tomaban. Asimismo, en el caso del anteproyecto, la consultora debía entregar un informe de validación que diera cuenta del proceso de participación:

“(…) Da cuenta del proceso desarrollado en conjunto con la Comunidad y los diferentes actores involucrados, a partir de la implementación de la metodología escogida y los resultados obtenidos en la validación del Anteproyecto.” (SERVIU, 2015: 45).

Asimismo, una vez que el diseño estuviera en su fase final se exigía realizar al menos una reunión para informar a la comunidad y tener la “*aprobación ciudadana definitiva del proyecto*”, para establecer el marco deseable en el que se movía el proyecto.

Al respecto, cabe destacar que la dirección del proceso de participación estuvo a cargo del área de participación ciudadana del SERVIU, aunque el diseño arquitectónico fue licitado a una consultora externa.

Esta condición puede relacionarse con que el lenguaje y los énfasis ministeriales se vean activados con mayor fuerza en este caso que en los que han estado a cargo plenamente de consultores externos. La definición y dirección del proceso y la provisión de los informes de las reuniones a la contraparte por parte del SERVIU, sin duda tienen efectos en los resultados de la participación ciudadana. Dentro de los documentos oficiales entregados por SERVIU respecto de este proceso, se señalan los objetivos del diseño del programa de participación ciudadana como:

“informar a la comunidad y los actores involucrados del desarrollo del Proyecto y principalmente conocer las sugerencias y los aportes que dichos pudiesen tener en el proyecto asimismo para poder incorporar aquellos aspectos que sean factibles considerando los alcances y limitaciones de la iniciativa” (SERVIU, sin fecha: 6).

El proceso de diseño duró aproximadamente 8 meses (noviembre 2015-julio 2016) y fue dirigido por el equipo SERVIU, SEREMI, la consultora y la Municipalidad de Melipilla. Los contactos de organizaciones comunitarias los realizó principalmente SECPLA con apoyo de DIDECO. Estos organismos más SERVIU y la consultora componen las mesas técnicas para planificar las etapas del diseño. Con apoyo de DIDECO, se realizó un catastro inicial de los actores sociales relevantes de la zona, las cuales se señalan como: dirigentes de juntas de vecinos, Escuela Pomaire, retén de Carabineros de Pomaire, Centro de padres del colegio Pomaire, Agrupación cultural y social de Pomaire, ESTEKE, comercio y agrupación de artesanos de greda tradicional. Posteriormente, en reuniones con el Municipio, SERVIU, la consultora y SEREMI, se acordó ejecutar la primera actividad de participación ciudadana el lunes 16 de noviembre del 2015 en el Colegio Pomaire. Aunque fue SERVIU quien envió los afiches ya visados por SEREMI, fue la municipalidad quien se encargó de repartir afiches y realizar la invitación directa a los dirigentes sociales y congregación de artesanos en greda.

“Se hace una difusión previa ya, en conjunto con el municipio se decide a dónde vamos a hacer la reunión, acá era súper óptimo en el mismo colegio. Entonces nosotros creamos unos afiches, nosotros mismos se los facilitamos al municipio (...) que ellos son los que tienen el vínculo con las organizaciones hacen las invitaciones y normalmente delegan a la presidenta de la junta de vecinos para que ella también haga la difusión. O sea, nosotros no nos encargamos mucho de la difusión, o sea nosotros preparamos el material... pero quien lo hace realmente es entre los mismos vecinos, la boca a boca, y además el municipio, esa es la primera instancia. En las segundas reuniones, la segunda y la tercera reunión como yo he visto asistencia, tomo el número telefónico de cada vecino, yo los llamo directamente uno o dos días antes de la próxima reunión para invitarlos para que sigan participando de este proceso y no se queden ahí como que fui una vez y no supe más, no, nosotros los invitamos a las otras reuniones.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

De acuerdo con el documento “Informe participación ciudadana Pomaire”, las invitaciones contenían el siguiente texto:

“La Municipalidad de Melipilla, la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo y el SERVIU Metropolitano, tienen el agrado de invitar a usted y a su familia a ser parte de la Primera Participación Ciudadana, etapa de diseño del proyecto “Mejoramiento integral Plaza de Pomaire”. ¡Se agradece su asistencia!” (...) No faltes tu opinión es importante” (SERVIU, sin año: 5).

Previo a la primera reunión, la encargada de participación ciudadana de SERVIU fue a Pomaire para conocer el sector, identificar algunos usos que se le dan al sector de la plaza y la población que la utiliza.

“Uno va normalmente antes al lugar, yo voy antes a caminar para saber, porque además cuando yo llego a reunión tengo que saber de lo que estoy hablando del lugar que estoy hablando, o sea principalmente es eso, o sea decirles bueno qué pasa con esa calle que esta levantada esta vereda, no sé, ah si o yo el otro da que viene vi un auto que estaba arriba de la vereda, si hay muchos estacionamientos irregulares. Entonces como que uno va mirando para anteponerse, para que vayan saliendo estas dudas y estas situaciones que a la gente a veces se les va en las reuniones.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Con esta información, inicia la **primera reunión**, que se realizó de acuerdo con lo pronosticado, en el casino del Colegio Pomaire ubicado en calle San Antonio s/n, frente a la Plaza de Pomaire, acudiendo un total de 12 personas. En esta instancia, se presentó el proyecto a los vecinos, y se les explicó el proceso:

“... Se les contó inicialmente que nos habíamos adjudicado ese ante proyecto y que había que darle forma, y que en el fondo eran ellos los que iba a decir qué era lo que realmente querían y se les mostró por supuesto...”
(Entrevista, actor institucional de municipalidad de Melipilla).

Luego de esta introducción, se inició el proceso de levantamiento de información donde se realizó un recorrido guiado.

*“... Principalmente en Pomaire lo que nosotros hicimos fue un **recorrido guiado**. Qué sucede, sucede que cuando ... sucede que en muchas ocasiones uno ... lo que nosotros plantemos es que uno mira, pero no ve, entonces este recorrido guiado se hace en el sector de la plaza digámoslos así, me voy a enfocar solamente en Pomaire, en la Plaza de Pomaire donde uno le pide a la gente que observe el lugar y que nos cuente un poco la dinámica que se vive día a día en esta plaza.”* (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Luego, se dividió a los asistentes en grupos y realizaron un discurso-grama donde debían pintar los planos del espacio a intervenir, señalando recorridos frecuentes, zonas de conflicto, de recreación, áreas que rescatar, etc.

“... Trabajamos en unos planos de la plaza Pomaire, un discurso grama donde ellos tienen la capacidad de rayar estos planos, o sea le pasamos plumones y van rayando, así como ‘no por aquí se camina, acá por este otro sector, estos son los recorridos, estas con las zonas oscura’”. La verdad es que esta es una zona de rescate por ejemplo ellos tienen como un pozo de agua que era característico de la Plaza de Pomaire entonces decían ‘no, esto hay que rescatarlo, hay que rescatar todas las esculturas de greda que tiene’ entonces esto se rescata, este árbol en realidad es de peligro, hay que sacarlo, entonces ellos nos van contando. Qué sucede, que normalmente esta gente o en estos pueblos o en ciertos lugares, o en ciertas comunidades sucede que, es un ejemplo “mi abuelo llegó a esta población y es uno de los fundadores y plantó este árbol” voy a poner un ejemplo, entonces también se empieza a recoger ese tema (...)” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Finalmente, aplicaron una encuesta a cada asistente preguntando por la frecuencia, tipo de jornada y motivos por los que recorren a la plaza, así como los principales problemas que identificaban y las necesidades e intereses respecto de la plaza.

“Posterior a eso hacemos una pequeña encuesta donde preguntamos cuál es la frecuencia del recorrido, los horarios, el motivo por el cual usa la plaza, eh si se siente identificado, qué tipo de plaza quiere, porque no sé yo soy asistente social y mis compañeros siempre se ríen de mí porque son todos arquitectos, entonces yo siempre les saco de referencia la Plaza de Armas que esto es un cosa así demasiado limpia y demasiado cemento con estas bancas que a mí parecer lo encuentro feísimo, mis compañeros lo encuentran hermoso y yo lo encuentro horroroso.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU).

Desde una perspectiva analítica, los usos de estas metodologías requieren un esfuerzo mayor que la simple consulta a los participantes de la reunión, por lo que nuevamente se puede vislumbrar la distinción que hizo en este proceso en particular la dirección del SERVIU, que -se puede suponer- está más familiarizado con las metodologías que se están impulsando desde el MINVU.

Posteriormente, la consultora realizó un anteproyecto tomando las propuestas y opiniones de los participantes, el que se presentó en una segunda instancia:

“Entonces se hace todo este trabajo, la consultora hizo el diseño, hacen unos bosquejos y se hace una segunda reunión, ahí es donde yo llamo por teléfono a los vecinos para invitarlos y además se hace la difusión paralela por el municipio. Ahí en esta reunión se hace la aprobación del anteproyecto, en donde todavía a gente puede hacer algún tipo de modificaciones.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

En la **segunda reunión**, realizada el 22 de febrero de 2016 a las 20:00 horas, también en el Colegio Pomaire, se contó con la presencia de funcionarios de la municipalidad de Melipilla y vecinos del área de intervención, alcanzando un total de 21 asistentes. En esta oportunidad, se inició la jornada explicando lo que había acontecido en la primera reunión y los principales resultados. Después se explicó el anteproyecto, mostrando las mejorías específicas que se harían en la plaza mediante imágenes de apoyo y objetivo que mostraban las propuestas para el nuevo espacio.

“Ahí, lo que normalmente preguntas más que el propio diseño, se les pregunta por el mobiliario, así como qué tipo de mobiliario quieren. Porque pensemos que quizás Pomaire es una zona de mucha gente de la tercera edad, entonces no vamos a poner unos escaños que sean todos de cemento duro, de hormigón que son duros y entonces los viejitos no sé en invierno no se pueden sentar porque les puede dar enfriamiento o son muy duros, o no cumplen un poco ... Porque en realidad el cemento no cumple con las características de la zona, entonces buscaremos algo más adecuado. Entonces, se buscaron mobiliarios adecuados a la zona, donde este mobiliario son unas bancas con unos trozos de madera grandes que cumplen que recogen un poco este tema como de lo natural, de la greda, la madera todo eso.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Finalmente, se aplicó una encuesta a los participantes, la que buscaba que fueran éstos quienes definieran el mobiliario, así como las especies de árboles. Un elemento a destacar de esta reunión fue que permitió también canalizar la inconformidad de los vecinos frente al nombre de la plaza - querían un nombre que los representara más como comunidad- y su voluntad de cambiarla, cuestión que no se ha logrado a la fecha.

“En base a esa encuesta también se la entregamos a la consultora y les decimos perfecto no sé el ochenta por ciento de los asistentes prefieren este tipo de mobiliario, prefieren este tipo de juegos, entonces ya ellos también tienen la capacidad de elegir qué tipo de mobiliario van a tener y además ellos deciden si aprueban o rechazan el ante proyecto o sea no, no nos gusta o sí, sí nos gusta. Entonces digamos si no nos gusta, bueno ahí tenemos que recoger la ideas y decir bueno ya qué es lo que quieren, ahora si a ellos les parece muy bien seguimos trabajando afinando este diseño.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Finalmente, según la información entregada por la encargada de participación ciudadana, la **tercera reunión** tuvo como objetivo mostrar el proyecto final, ya incorporados los comentarios al anteproyecto, por lo que se indica como una reunión informativa.

“... En la tercera reunión ya se muestra el proyecto definitivo, cómo se recogieron, cuál es el mobiliario que ellos eligieron, cuáles son las posiciones donde ellos cuentan ... de que acá en realidad se sientan las viejitas a tomar sol porque hay más sol entonces ahí se pone un escaño y se va contando como va a quedar esto.” (Entrevista, actor institucional de SERVIU, RM).

Ahora bien, de cara a la sistematización de la información, resulta interesante el hecho de que el resumen no se registra de forma auditiva, sólo visual por medio de fotografías y de manera escrita basándose en apuntes.

Los dos informes disponibles contienen información similar: descripción de las actividades previas a la jornada de participación, una descripción sucinta de las actividades de la reunión, las firmas de los asistentes, y posterior presentación de los resultados de la encuesta aplicada. En el caso del primer informe, se adiciona un apartado con el catastro de organizaciones sociales. Con los informes aprobados por Seremi, finaliza el área de participación ciudadana.

4.4.2.3 Requerimientos y expectativas

El mejoramiento a la plaza de Pomaire es uno de los proyectos más esperados por la ciudadanía involucrada, y surge después de varias solicitudes por parte de las juntas de vecinos del sector y de la población pomairina hacia diferentes autoridades:

“... Del gobierno, del gobierno que estuviera de turno, de los candidatos, todos, la promesa era mejorar el sector Pomaire. Y siempre, qué es lo que necesitan... la plaza. Qué es lo que necesitaba la comunidad, una plaza... porque eso antes eran puras piedras y maicillo...” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

“[Antes] Se hacían las inmensas ramadas ahí. Entonces siempre la necesidad era tener un área verde, Pomaire no tenía un área verde. Entonces, siempre se pedía, se solicitaba y todos la prometían, y nadie lo hacía. Hasta que se organizaron, también unas personas de aquí, y dijeron, nosotros todo el tiempo nos prometén, nos prometén, vamos a hinchar hasta que nos hagan la plaza. Entonces, ellos catetearon hasta que consiguieron hacer la plaza que está ahora. Entonces, ahora la idea es mejorar esa plaza, porque la plaza se hizo de acuerdo a lo que, no como ellos habían propuesto, hacer una pérgola al centro, como era antiguamente...” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

En el grupo focal realizado con asistentes a las instancias de participación, los entrevistados señalaron que fue solicitud de ellos que se mejorara la plaza, por la enorme importancia que reviste como único espacio público y con áreas verdes de la localidad. Junto con valorarlo, solicitaron mejoras como la iluminación y el mobiliario disponible para sentarse o para que diferentes segmentos de la población hicieran uso de la plaza y pudieran recrearse:

M2: ... Pero nuestra plaza es lo único que tenemos como público así.

M4: Y entre comillas, porque a veces tampoco se puede ir que digamos en la noche vamos a ir a dar una vuelta, a descansar, no podemos, porque a veces está mal iluminado, está mala las luces, porque los mismos chiquillos la cortan.

M3: Sí, porque es lo que es la idea de nosotros, que haiga una buena iluminación, que haigan banquitas para sentarse, que haiga un espacio donde tanto la familia deje, donde los chicos disfruten, los jóvenes, porque también haya como un anfiteatro para que ellos se expresen... hay niños que vienen a jugar estas patinetas, bicicletas, entonces queremos darles ese espacio para que ellos lo puedan cuidar y tener donde expresarse, de una u otra forma...” (Grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Considerando lo anterior y el material analizado, se identifica una correlación entre lo postulado en el proyecto de la municipalidad al Programa de Espacios Públicos (a diferencia del caso de Maipú por ejemplo), y los requerimientos que los asistentes a las instancias de participación manifestaron. Lo que se busca es mejorar la plaza, pero también hermosarla y recuperar algunos límites que se habían perdido, por ejemplo, con la instalación de bomberos en una parte de la plaza, que a su vez cerraba el ingreso a una calle.

Sin embargo, las expectativas sobre el futuro uso de la plaza no son homogéneas. El documento de síntesis del primer encuentro señala algunas diferencias generacionales respecto al próximo uso del nuevo espacio:

“... Los participantes se encuentran ávidos a mejorar su plaza conservando la línea de la alfarería. Logrando un lugar de esparcimientos para la comunidad y que se identifique con ellos respecto a lo autóctono como comunidad. A pesar de que solo acudió un grupo pequeño, se pudo identificar las aprensiones de los distintos tipos de grupos etarios, lo cual jóvenes pertenecientes a la agrupación. Plantean potenciar este espacio como lugar de encuentro cultural proponiendo la edificación de un anfiteatro y la eliminación de ciertas zonas de áreas verdes para construir paralelamente una fuente de agua sin perder la línea cultural del pueblo. (...) Plantean como resguardar la seguridad y potenciar el espacio para un mayor flujo de visitantes, proponiendo más mobiliario y zonas de descanso; siempre resguardando su pertenencia orfebre” (SERVIU, sin año b).

“Y lo otro tener una instancia donde ellos puedan recrearse, lo que ellos piden es lugares de recreación, sí, áreas verdes.” (Entrevista, actor institucional de municipalidad de Melipilla).

Por otra parte, los asistentes al grupo focal⁴¹ tienen un sentido particular de apropiación de la plaza. Incluso conocen las diferentes etapas por las que ha pasado el lugar y cómo cada elemento se fue sumando para constituir la plaza actual. Es el caso paradigmático del canelo que está plantado y del cual ninguno de los entrevistados institucionales tenía información. Los asistentes al grupo focal lo vinculan directamente con su herencia mapuche:

“H2: Es que Pomaire es esencia mapuche, aunque no lo quieran reconocer, hasta nuestro trabajo es tradicional mapuche. Hay muchos que no lo quieren reconocer, son nuevos, jóvenes todo, pero es con la finalidad de plantar el canelo ahí, fue la finalidad de dar a conocer y colocar una placa ahí en esa plaza, para recordatorio que se hizo eso. El canelo es para... el primero se lo robaron, pero este está más grandecito. (...)

M2: Sí. Y le dijeron más que nada al pueblo, porque era artesano, bien típico, entonces vinieron acá y cantaron, se pidió permiso, se hizo... aquí son bien abiertos a cuando venga alguien, que diga necesitamos expresarnos de esta manera. Y cuando vinieron, hicieron un, con bien con respeto y con los protocolos de que pidió permiso al municipio, a la comunidad para hacerlo. Aquí igual hay muchas familias mapuches que viven acá.” (Grupo focal, con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Algo similar ocurre con las piezas de greda y los árboles que tiene la plaza actual y que fue solicitud expresa de los/as asistentes a las reuniones del proceso de diseño, no sacarlas del nuevo proyecto a construir:

“El tiempo los mismos vecinos, el hermano de la XX que es uno de nuestros artesanos que es reconocido mundialmente, hizo una figura, y la puso en la plaza. Era una pareja muy bonita hecha de greda, de arcilla blanca... no, greda blanca, que es uno de nuestros artesanos, yo creo que más que artesano, es escultor de greda muy tradicional. Los chiquillos del -...- grupo cultural, hicieron algunas piezas. Otras las compraron, otros las donaron, pusieron piezas de greda, y eso se ha ido... los del colegio, los chicos cuando, hubo un tiempo que los chicos teníamos en el colegio el tema de replantar árboles, fuimos y plantamos arbolitos.” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Respecto a los juegos infantiles que hay actualmente, los entrevistados señalan que tienen una evaluación negativa porque para instalarlos -hace alrededor de 20 años- no se le consultó a los vecinos ni al colegio. Esto

⁴¹ El cual se realizó para objetos de este estudio y que fue conformado por concurrentes a instancias de participación para este proyecto, Detalles ver capítulo III Metodología

ocasiona problemas hasta el día de hoy, en tanto los juegos impiden la entrada de bomberos o ambulancias, y estorban lo que constituye la única entrada y salida, siendo además la vía de evacuación para temas de seguridad:

“Vinieron, yo sé que los niños disfrutaban, pero vino una municipalidad, donó esos juegos y los puso al medio de la plaza... no preguntó si al medio molestaba, si era correcto o no...” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

También identifican dos grandes actores que harán uso de la nueva plaza: la comunidad (especialmente asociada al Colegio Pomaire) y los turistas. Por un lado, señalan altas expectativas de uso por parte de ellos mismos, es decir, de la comunidad pomairina; mientras que, por otro, se refiere al mejoramiento en pos de los/as turistas que utilizan la plaza.

“Yo creo que los niños de nuestra comunidad van a poder disfrutar más. Porque, primero que nada, va a ser el único pulmón grande que vamos a tener. Segundo, va a ser el espacio donde todos nos podemos reunir sin pagar nada, ni que nadie nos cobre ni nada, entonces va a ser el espacio para nuestros niños, para los turistas... el turista va a ser, a nosotros nos va a llamar más turistas que una plaza, bonito, porque si alguien va a mandar a esa gente, a sus turistas, a los que a él le compran, a esta plaza y es linda. Y va a ver que el piso se parece a la greda, que tiene piezas de greda, que tiene una comodidad para disfrutar una tarde -pues que aquí en Pomaire en verano nosotros tenemos 38 grados de calor, nos asamos vivos. Entonces, si viene un turista que no está acostumbrado a esas calores, y se viene y se refresca en la plaza, una plaza fresquita, cómoda, el turista va a querer volver...” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

En este sentido, algunos rescatan “al turista” como actor incluso relevante en la etapa de diseño, cuando se pensó en el mobiliario de la plaza:

“El turista es el que más aprovecha la plaza, porque el turista llega, se sienta, a veces algunos turistas que no, económicamente no les alcanza para los restaurantes, entonces trae su cocaví, lo comparten ahí. Por eso habíamos contemplado mesitas, que fueran como para que ellos no comieran en el suelo, porque andan muchos perritos, como dice la señora. Lo otro que lo disfrutaban, son los niños chicos, porque hay un espacio al medio que tienen unos juegos, entonces los niños piden a los papás que los lleven a esos juegos.” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Otros rescatan también el aporte y expectativas que tienen para la comunidad, en donde aparece la población que se vincula directamente con el colegio como usuarios preeminentes: niños y jóvenes, y madres -señalando con ello, el rol tradicional ocupado por estas mujeres, quienes serían las encargadas de ir a buscar y dejar a sus hijos, así como llevarles el almuerzo -. De forma que en segundo lugar, o como “segundos usuarios”, se visualizan a ellos mismos -los participantes del grupo focal:

“H2: Claro. Como que ya nos vemos ahí paseando, claro, con todo eso... es bonito soñar, por lo menos imaginarse, pero es por los jóvenes, los niños...”

M2: Por último, cuando estemos viejitos ir a sentarnos ahí... y eso es lo que esperamos que...

M4: Imagínese uno ya está más vieja, vienen los achaques, mañana o pasado a lo mejor no estamos, y no vamos a alcanzar a disfrutar la plaza po, entonces eso lo que queremos, poder disfrutarla, verla, verla que se hizo lo que se vio, lo que se luchó. (...)

M3: Van a haber mamás todos los días. Las mamás del colegio son las que más disfrutaban la plaza. En la mañana van a dejar a sus hijos, y todas se quedan charlando. Y la hora de almuerzo, van a dejar el almuerzo al colegio, la

mitad del colegio les llevan al almuerzo al colegio, entonces ellas esperan que los chicos almuercen, que les devuelvan las viandas, y entonces ellas están ahí esperando en la plaza.” (Grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Es interesante notar que los entrevistados también manifiestan sus expectativas respecto al proceso de construcción y la futura mantención de la plaza, cuestiones que no se vislumbran en las actas de las reuniones de participación ciudadana. La demanda histórica de mejoramiento a la plaza, con promesas que no se cumplieron, y la esperanza que instala el proceso de participación de que ello finalmente se va a lograr, incide en que el mayor anhelo de los entrevistados sea que esta vez la plaza realmente se construya, y que - dado que varios son adultos/as mayores y los plazos del proceso son largos- puedan verla. Esto a su vez toma más relevancia por el temor de que ante el cambio de gobierno, el proyecto quede nuevamente en espera:

M2: Que de repente el proceso es muy largo...

M1: O sea, uno empieza a pensar que otra vez pasó lo que pasó antes que venían, decían cosas, que esto aquí y allá, y al final nunca pasaba nada. Entonces uno está con esa sensación.

H1: Mira, el temor... el temor, bueno, es un temor sano digo, porque a veces los cambios de gobierno o de administración de autoridades, cambia el sistema y eso alarga. (...)

M2: Entonces, fue un sacrificio, fueron tardes que estuvimos trabajando, discutiendo, y viendo qué ideas teníamos... la idea de que eso se explaye, como decía, que no pase por el gobierno de turno, que no pase por procesos de largo, sino que luego queremos ya ver plasmado, yo no hallo la hora que cerquen la plaza y digan ya, empezamos a construir.” (Grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Asimismo, quieren se construya lo que se acordó en las reuniones de participación y manifiestan sus argumentos y desconfianzas al respecto:

“... Somos nosotros los que los vamos a disfrutar, no desmereciendo los trabajos del que venga un eje, o una universidad, yo creo que al preguntarnos nosotros qué queremos para nuestra comunidad, es más aceptable de que venga alguien y nos imponga. Pongamos un ejemplo. Vinieron, yo sé que los niños disfrutaban, pero vino una municipalidad, donó esos juegos y los puso al medio de la plaza... no preguntó si al medio molestaba, si era correcto o no...” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Otro tema expresado por los participantes del grupo focal dice relación con el cuidado que se tenga de la plaza, preocupación que vincula directamente a un tercer actor, la municipalidad:

“H2: Y que se cuide también, que se cuide

M2: Es compromiso municipal, pase el gobierno que sea, y el alcalde que esté, está el compromiso municipal por decreto de cuidado y de la mantención de la plaza. Eso se logró dentro de este proceso.” (Grupo focal asistentes, Pomaire).

Respecto a los requerimientos específicos de diseño capturados en las actas de participación, lo expresado por los participantes en el grupo focal coincide en cuanto a la visión que se tiene de la plaza. Sin embargo, los elementos específicos del diseño fueron recabados en las entrevistas a SERVIU y en las actas. Se relevan tres elementos claves del nuevo diseño: la pileta, la pérgola y el anfiteatro incluido para que el colegio pueda realizar eventos:

“Eeh hicieron una pileta, se va poner una pileta con también querían pérgolas, entonces estas pérgolas están de modo circular donde están a la orilla de la pileta donde la gente se pueda sentar, estas pérgolas que están con

enredaderas para que después estén con las flores todas... que crezcan y se florezcan.” (Entrevista con actor institucional de municipalidad de SERVIU).

“Una de las ideas que dieron los vecinos allá era que ellos querían que tuviese greda, entonces van a hacer estucos de greda, se hizo un camino de estucos, como estos adoquines pero de greda, entonces para tomar un poco las características de la zona.” (Encargada participación ciudadana SERVIU).

Dado que la primera participación incluyó la realización de una encuesta que buscaba identificar requerimientos concretos para el diseño; se pueden rescatar diagnósticos comunes en torno a las necesidades que debe suplir el nuevo diseño. En particular se señala que: faltan basureros en la plaza; no hay suficientes asientos; faltan áreas verdes, aunque no se identifica una tendencia clara en la evaluación del estado actual de las áreas verdes; mejorar iluminación; mejorar el problema de inundación de la plaza; faltan zonas para el deporte; juegos infantiles; no hay claridad en términos de si falta o no sombra, la mayoría no está de acuerdo ni en desacuerdo, y las mujeres más bien están de acuerdo con que falta; es importante aumentar lugares de sombra; se deben mantener árboles existentes; mantener las zonas de descanso; y hay que mantener esculturas de greda.

Algunas diferencias por género se notan en aspectos asociados a la cantidad de juegos infantiles y a la necesidad de incorporar máquinas de ejercicios:

- *-Incorporar juegos infantiles (especialmente declarado por mujeres).*
- *-Incorporar máquinas de ejercicios (mayor apoyo mujeres).*
- *-Respecto a mejoras que les gustaría que fueran parte del proyecto: Los hombres señalan en orden de relevancia, el monumento de artesanos, anfiteatro, fuente de agua, iluminación, pérgola. Mientras, las mujeres: iluminación, monumento de artesanos, bancas, fuentes de agua, pérgola, basureros.*

Según el informe de participación de la segunda reunión, en la encuesta realizada en dicha instancia se abordó elementos más específicos respecto del mobiliario y al tipo de vegetación de la plaza, lo que se buscaban incluir en la propuesta del diseño. Al respecto, el análisis de la encuesta identifica que:

- *-Para arborizar las zonas de recorrido, los participantes prefirieron Quillay y Patagua (sobre el Belloto del Norte). Y para arborizar zonas de estar, mitad de los asistentes prefirió crespón en tanto aportan sombra y color en estos sitios.*
- *-Para las zonas de descanso, 2/3 de los participantes prefirieron asientos con y sin respaldo de acero-madera, resistente por su materialidad – puesto que evita futuros destrozos y permite mayor durabilidad.*
- *-Para la zona de la pérgola, los participantes optaron unánimemente por bancas continuas estilo gavión (gavón-madera)*
- *-En este caso, la mayoría lo constituyó el 47%, que prefirió por un basurero de metal madera contemplando una sombrilla con la finalidad de cenicero, evitando contaminación y suciedad en la zona.*
- *-59% de los presentes decidieron por un ciclero personalizado (en vez de varios en una misma estructura metálica), con la idea de encontrar un diseño que sea representativo para Pomaire y sus habitantes*
- *-Respecto de los juegos infantiles, se solicitó a los participantes que entregaran tres preferencias de mobiliario, destacando un columpio triple y dos juegos modulares de diferente diseño y material.*

4.4.3. Uso y apropiación

A pesar de que el proyecto aún no ha sido construido, cabe señalar algunos elementos respecto del uso actual de la plaza: actores y tipo del uso. Respecto de los actores institucionales entrevistados, como se señalaba en las expectativas, se identifican a groso modo dos principales: la comunidad y los turistas. Dentro de la comunidad, a su vez, se señala un uso preeminente por parte de quienes están vinculados al colegio (estudiantes, apoderadas y en menor medida los funcionarios). También se refieren a su propio uso, al de los adultos mayores, sobre todo en verano, y al de la comunidad como imaginario, más que en usos concretos, en el hecho de tener en su territorio una linda plaza con áreas verdes:

“Hay mucho adulto mayor en la plaza en verano, por la calor” (Mujer, grupo focal con asistentes a las reuniones de participación, Pomaire).

En relación con el tipo de uso, se identifican usos más bien transitorios durante la semana, mientras que durante el fin de semana la plaza pareciera ser más de usos permanente, en tanto en los días hábiles, las personas la cruzan para acercarse a alguno de los servicios cercanos o bien las madres y abuelas que van a buscar a sus familiares al colegio y esperan en las bancas, en los juegos o a la salida del establecimiento.

“Moderadora: ¿Y ustedes qué hacen en la plaza?”

H2: Mire, nosotros pasamos de repente vamos y nos sentamos, al consultorio del frente....

M2: Yo paso todos los días.

M3: Ahí está el colegio, trabajaba ahí todos los días, entonces yo pasaba todos los días” (Grupo focal con asistentes a las reuniones de participación, Pomaire).

En cambio, según la observación realizada para este estudio un sábado, los fines de semana la plaza parece usarse de otra forma; como espacio de permanencia, donde madres y padres llevan a sus hijos/as a los juegos, los niños juegan fútbol y arriendan autitos, parejas jóvenes (aunque pocas) y adultos conversan en las bancas o pasean por la plaza. Y desde luego, algunos/as asisten para “capear el calor” dado que tiene abundantes espacios de sombra.

Finalmente, el discurso relevado en el grupo focal señala que la plaza se conforma como un centro de reunión y encuentro de algunos actores de forma cotidiana o puntual, así como lugar de partida y salida:

“H2: Pero también es un punto de encuentro de los papás del colegio, porque se juntan ahí, cuando no hay colegio como que se acercan ahí.

M4: Las instituciones para salir también se juntan ahí.

M2: Todos se juntan en la plaza. Y te doy un ejemplo. Tenemos una crisis grande, pasamos un terremoto... ¿Dónde van a repartir el agua? En la plaza ¿Dónde se va a entregar algún beneficio? En la plaza. Es como el punto central que nosotros tenemos como comunidad en sí, es como la plaza, el cero es la plaza.” (Grupo focal con asistentes a las reuniones de participación ciudadana, Pomaire).

Así, la percepción general es que la plaza de Pomaire reviste enorme relevancia para la comunidad, conformándose como un espacio con historia y de encuentro, de juego, de pasada, de realización de eventos, etc., en donde concurren diferentes actores locales y otros foráneos. Lo anterior implica que sea un proyecto cargado de expectativas y sobre todo de ansiedad por que se inicien pronto los trabajos de la obra.

4.4.4. Síntesis final

Este proyecto, a diferencia del de Maipú, resalta por la relevancia que le otorga la comunidad y por ser un espacio totalmente identificado como propio y de encuentro pomairino, y con claridad respecto de su historia. Lo anterior implica que sea un proyecto cargado de expectativas, donde además se destacan positivamente las instancias de participación ciudadana que lideró SERVIU. De esta forma, se espera que el nuevo proyecto pueda mejorar el uso y apropiación de este espacio que ya es bastante frecuentado por diferentes actores locales, e incluso, foráneos.

El diseño del proyecto mejoramiento integral Plaza de Pomaire se inició el año 2015, y busca resolver el deterioro físico y estético, y problemas de seguridad identificados desde hace varios años por la comunidad. Si bien la etapa de ejecución aún no inicia, cabe señalar que la actual Plaza se conforma como la mayor área verde y único espacio público de este tipo. Se ubica al interior de la comuna, frente a un establecimiento educativo (Colegio Pomaire), la posta y los Bomberos; en un sector de carácter claramente residencial, y neurálgico para la localidad.

A modo de síntesis, cabe señalar que este proyecto -cuyo proceso de participación ciudadana es el más reciente (2015), permite visualizar los avances a lo largo del tiempo que se han realizado en la materia, respecto de lo realizado años atrás. Ello desde la metodología utilizada, la sistematización de las diferentes reuniones, así como el énfasis en que el proceso de ejecución también considere instancias de consulta e información ciudadana.

Además, la iniciativa emerge desde la comunidad, al igual que Villa Alemana. Lo anterior se relaciona claramente con que tanto el proceso de participación como el seguimiento tienen mayor involucramiento que las que se pudieron rescatar en los casos de Rengo o Maipú (donde fue la municipalidad la que impulsó los proyectos). Ahora bien, aunque esto no se traduce en mayor participación (en términos de números), y visibiliza una problemática nacional de falta de compromiso social con estos procesos, la información que manejan los asistentes a las instancias de participación (como son los plazos, proceso involucrados, etc.) resulta desde luego mayor que la de otros casos.

Queda pendiente en este proyecto el proceso de ejecución para contrastar el efecto que tendrá en el uso y apropiación del nuevo espacio. Aún más, porque que este proyecto se conforma como una demanda histórica de las juntas de vecinos, con promesas que no se cumplieron anteriormente. Por eso, una expectativa crucial es que esta vez la plaza realmente se construya, y que - dado que varios son adultos mayores y los plazos del proceso son largos- puedan verla.

4.5. Síntesis de claves transversales

Cuando hablamos de espacio público, en el análisis de los cuatro casos estudiados nos hemos referido a plazas, que son de libre acceso - no restringidas por un uso económico o pagado-, donde es posible reunirse con otros y desarrollar diversas actividades, sin otras prohibiciones que las establecidas por la ley en cuanto a atentar contra los derechos de otras personas.

En línea a lo observado en el capítulo II Marco Conceptual de este estudio, desde una perspectiva funcional, la existencia y/o mejoramiento de estos espacios públicos analizados han permitido que los usuarios puedan realizar o reforzar ciertas prácticas que favorecen su calidad de vida, como el deporte y la recreación, posibilitando que puedan destinar su tiempo libre a actividades de entretenimiento. Desde una mirada social, las plazas estudiadas han emergido como nuevos espacios -o bien robustecido su función simbólica- de convivencia de distintos grupos etarios y sociales. Con ello, aquello que es fundamental la noción de espacio público, aquí se ha visto consolidado: posibilitar el acceso y encuentro de diversos ciudadanos.

En particular, se observan elementos comunes en los casos analizados, respecto a sus procesos de participación ciudadana, y los usos y apropiación de las plazas.

Respecto a lo primero, en todas las situaciones examinadas se reportan **dificultades de generar procesos de participación continuos en el tiempo**. En tanto el diseño y ejecución de estos proyectos pudo extenderse por años, se observan en la mayoría de ellos, una discontinuidad de los actores involucrados, lo cual complejiza el seguimiento adecuado de las expectativas y requerimientos levantados entre los asistentes a las instancias de participación. De hecho, en ningún caso se observó la existencia de una etapa para la aprobación y la entrega de observaciones por escrito por parte de la comunidad, y luego para la respuesta a las mismas por parte del municipio. Esta separación que hace el programa entre la etapa de diseño y la de ejecución de la obra, fue evaluada negativamente por todos los actores entrevistados. Se constató que, al no haber una clara vinculación entre las fases de las iniciativas, algunos diseños pudieron finalmente no ejecutarse, frustrando a los actores involucrados en el diseño.

Ahora respecto a los procesos en específico, se infiere de los casos analizados, nociones de participación acotadas principalmente a instancias de entrega de información, consultas y sugerencias específicas, que distan de lo que la literatura vigente considera como procesos de diseño participativo efectivos. Los procedimientos analizados entregan poca información sobre la existencia de un diagnóstico participativo, o sobre una consulta acerca de la asertividad de este. Asimismo, en común se registran problemas de convocatoria, y con ello, de la inclusión de actores diversos en estas instancias. Lo anterior se debe contextualizar, pues la mayoría de estos diseños fueron realizados hace años, cuando las guías metodológicas promovidas por la institucionalidad con conceptos más afines a una participación efectiva no estaban vigentes. No obstante, tomando la cronología de casos, se observan avances, y en particular el caso de Pomaire da cuenta de mayor sistematicidad y metodologías más refinadas.

Además, se visualizan diferencias entre las narrativas de los actores institucionales sobre qué es participación ciudadana y las prácticas de los consultores que llevan a cabo el proceso, lo que puede tener implicancias en la forma en que se construyen las expectativas y satisfacciones de los usuarios en relación con el espacio público.

Lo anterior no inhibe del todo el que los vecinos adopten una función relevante en el desarrollo del proceso. Por ejemplo, en el caso de Plaza Dinamarca en Villa Alemana, destaca la capacidad de agencia de la junta de vecinos y los actores institucionales. De hecho, dentro de los indicadores que expresan los entrevistados sobre el grado de compromiso que sostienen los dirigentes vecinales en general, se señala la capacidad que tienen para adquirir y manejar el lenguaje técnico propio del programa y su tramitación.

Sin embargo, a pesar de las dificultades antes observadas, en general, desde la perspectiva **usos y apropiación, todos los espacios públicos analizados son altamente valorados por sus usuarios.**

Respecto a lo primero, se identifican tres grandes tipos de uso: **tránsito, permanencia cotidiana y episódico o puntual**, destacando los dos primeros por ser lo más transversales. La utilización del espacio como tránsito es la más común en las distintas plazas, dado que conectan sectores o se ubican en puntos clave (centro de la ciudad, cercanía a consultorios, municipalidades, etc.). Esto no necesariamente genera apropiación, pero tiene la potencialidad de hacerlo. En el caso de la Plaza de Armas de Rengo se destaca, por ejemplo, que la ampliación y abundancia de bancas del nuevo diseño da mayores posibilidades para permanecer en la plaza, más que sólo transitarla. Y en la Plaza de Pomaire, ello también es rescatado como expectativa del nuevo diseño. En este sentido, la permanencia cotidiana se ve influida por múltiples factores como desde luego lo son el mobiliario⁴² que tenga el espacio público (como espacios de juegos, espacios para hacer deportes, espacios de tranquilidad, espacios de intimidad), las áreas verdes que haya (elemento destacado por los distintos usuarios de los casos estudiados), la mantención e higiene de la misma, la tranquilidad (sobre todo para familias, parejas y adultos mayores), y la seguridad. Esta última constituye un factor clave en los diferentes usos y adquiere diversos sentidos: la *seguridad* para las mujeres de no ser asaltadas; la *seguridad* de adultos mayores de no ser afectados por accidentes de *skates* o bicicletas, y la *seguridad* de que los niños no enfrentan riesgos al jugar ahí.

Por su parte, el **uso episódico** se refiere mayoritariamente a la realización de eventos anuales o semestrales, en donde se espera la concurrencia de la comunidad aledaña. Esta utilización si bien resulta puntual, tiene un efecto clave en el imaginario de los vecinos que potencia el espacio público como un espacio de encuentro y de inclusión de distintos grupos. En este caso, lógicamente la **amplitud** del lugar juega un rol fundamental para poder convocar a la población e impone límites respecto de cuánta población se puede reunir ahí.

Como se destaca, los usos del espacio público plantean el desafío de generar **zonas diferenciadas** y a la vez lograr hacer de estas plazas lugar de encuentro. De hecho, aquí pueden emerger disputas entre grupos de usuarios. La seguridad suele tener que ver directamente con este problema: alejar a segmentos potencialmente peligrosos de estos espacios comunes – por ejemplo, asaltantes, grupos vinculados con drogas, o que consuman alcohol, etc. De ahí que estos espacios analizados se recuperan o se protegen para el “uso comunitario”, generando mayores grados de apropiación en tanto la disputa es contra otros que amenazan esa función, en un proceso constante de marcar los límites.

Con todo ello, en términos de apropiación, **se observa en todos los casos, como la recuperación de estos espacios públicos, es ampliamente valorada por la comunidad, adquiriendo centralidad no solo por su uso,**

sino también por el significado y relevancia social que adquieren para sus usuarios. En ellos, las plazas resignifican lugares antes abandonados no solo desde una perspectiva material, sino también simbólica.

La Plaza Dinamarca en Villa Alemana es una buena ilustración de lo anterior, pues a través de su mejoramiento, se le “re conquista” como lugar seguro, de encuentro y entretención para todos miembros de la población -en especial, de sus adultos mayores y niños-. Otro ejemplo es la Plaza de los Funcionarios de Maipú, el cual antes era un espacio antes usado para estacionamiento y pensado en el diseño preliminar solo como de tránsito, en la actualidad también es tomado como un espacio de permanencia de “tranquilidad”, en el seno de la “más ruidosa” Plaza Maipú.

En todos estos casos estudiados, las plazas se constituyen así como un espacio público con todas las implicancias del concepto: son abiertas a todos los ciudadanos, y -por tanto- se proyectan distante de un acceso restrictivo asociado a un uso económico de privados.

En términos de **inclusión y diversidad**, los proyectos analizados dan cuenta de cómo los distintos usuarios -jóvenes y niños, adultos mayores- conviven a través del diseño de zonificación propuesto. Ello supuso desafíos relevantes en su diseño, con una segmentación espacios que ayudó a los objetivos de la inclusión -en la medida que otorga reconocimiento al posibilitar los usos específicos según los distintos intereses de los usuarios. No obstante, la diversidad de usuarios también puede generar conflictos. Un ejemplo cotidiano vistos en estos casos, es la disputa entre grupos como jóvenes skaters y adultos mayores.

Por su parte, respecto a la inclusión desde el punto de vista de la discapacidad, llama la atención que en algunos casos donde se considera la accesibilidad universal, ésta se aborda sólo desde la perspectiva de la movilidad reducida, olvidando otras discapacidades como pueden ser la ceguera, sordera o discapacidad mental. La excepción a ello es el caso de Villa Alemana.

Más allá de lo antes planteado, lo cierto es que ninguno de los cuatro casos revisados permite identificar por parte de quienes lideran los proyectos, una intencionalidad efectiva en el ámbito de la **inclusión** en los procesos de participación. Ello es crítico, en tanto la posibilidad de estar involucrado en el diseño o re-diseño de un espacio, implica un compromiso que coexiste una vez que el espacio se construye. En efecto, el caso de Villa Alemana resulta ilustrativo en tanto la junta de vecinos que estuvo involucrada en este proceso, ocupa constantemente este espacio y lo considera propio. Esto a su vez podría repercutir en el uso y cuidado que se haga de estos espacios: el hecho de que sea un espacio pensado por otros, también se asocia al discurso de que son otros los que deben cuidarlo y mantenerlo (por ejemplo, la municipalidad), complejizando el proceso de apropiación.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La necesidad de contar con mayor cantidad y calidad de espacios públicos para los chilenos es un tema prioritario en las actuales políticas públicas urbanas. El Programa de Espacios Públicos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) ha sido uno de los instrumentos para promover su desarrollo en las ciudades.

Desde una perspectiva funcional, la existencia de espacios públicos contribuye a que los usuarios puedan realizar ciertas prácticas que favorezcan su calidad de vida, como el deporte y la recreación, posibilitando el acceso público a lugares donde puedan destinar su tiempo libre a actividades tanto de entretenimiento como formativas. Desde las ciencias sociales, se entiende también el espacio público como la esfera donde las personas, distintas entre sí, concurren y comparten sus diferencias. Con ello, construir espacios públicos inclusivos, que permitan el acceso y encuentro de diversos ciudadanos, resulta fundamental.

Es desde ese entendimiento, que adquiere centralidad este estudio, que ha buscado describir y analizar la **construcción y/o mejoramiento de espacios públicos, con foco en sus procesos de participación ciudadana, inclusión, uso y apropiación**. Para ello, se seleccionaron cuatro casos de estudio – Plaza Dinamarca en Villa Alemana, Plaza de Armas de Rengo, Plaza de los Funcionarios en Maipú y Plaza Pomaire, referidos a distintos momentos, lo que permitió explorar la evolución de la participación ciudadana.

En materia de resultados, se observan elementos comunes en los casos analizados, en distintas dimensiones.

En el plano **conceptual**, se identifican diferencias de aplicación de lo entendido como participación ciudadana entre el material institucional revisado (Gestión de Espacios Públicos, La Dimensión Humana de los Espacios públicos) y el discurso de los actores institucionales entrevistados para cada caso. Si bien las brechas obedecen más que nada a la novedad de los últimos enfoques sobre participación ciudadana, **resulta relevante establecer mecanismos que permitan a todos los funcionarios y stakeholders del Estado tener un marco común de desarrollo de la política pública**. En este sentido, se constata que la primera etapa de consulta es entendida como una “mera” información sobre el proyecto y alguna recolección de ideas, y la posterior tiende a conceptualizarse más como participación orientada a una co-construcción, co-diseño, o diseño participativo, en la línea de las guías metodológicas más recientes, pero es operacionalizada mayormente a través de una consulta. Los procesos analizados entregan poca información sobre la existencia de un diagnóstico participativo, o sobre una consulta acerca de la asertividad del diagnóstico. En general, lo que se lee de la descripción de los procesos es la entrega de información sobre la realización del proyecto que ya contiene un diagnóstico.

Ello no implica que en ocasiones -por ejemplo, en el caso de Plaza Dinamarca en Villa Alemana- gracias a la capacidad de agencia de la junta de vecinos y los actores institucionales, se despliegue un mayor involucramiento ciudadano. Sin embargo, ese tipo de diferencias pareciera no ser explicada tanto por las condiciones establecidas por la institucionalidad, sino que por la propia voluntad de los actores involucrados.

Las nociones básicas de participación ciudadana observadas en los procesos analizados, no solo dista respecto a los documentos de política pública más actuales, sino que también se diferencia de lo que la literatura vigente considera como procesos participativos.

Este punto es clave para entender la información levantada con los participantes de los procesos participativos y los usuarios de los casos estudiados, ya que desde un primer momento las expectativas de lo que es un proceso de participación, no tiene sintonía con el plan de acción que plantea el programa. En esto, tampoco ayuda el uso del término “diseño participativo” por parte de los actores involucrados en este proceso - consultores y, vecinos y funcionarios públicos- pues abre expectativas sobre una co-construcción del diseño que supera ampliamente las consultas realizadas en el marco del programa. Por otra parte, la ausencia de un marco claro respecto a los alcances del proceso, en cuanto al objetivo de consultar las opiniones, hace suponer que todas las opiniones debieran ser recogidas. Asimismo, la falta de retroalimentación hacia los vecinos en relación con las opiniones y preferencias manifestadas origina desinterés, desconfianza y frustración respecto al proceso.

Lo anterior da cuenta de que aún no está claramente definido qué se entiende por participación ciudadana ni qué metodologías se pueden ocupar para apoyar estos procesos. De ahí que la diferencia entre instancias de consulta ciudadana y “procesos de participación ciudadana”, sea bastante ambigua (en el caso particular de Maipú, sólo hay una reunión sistematizada, y en el caso de Rengo, la mayor parte de los asistentes son de la misma municipalidad).

Como veíamos, las diferencias entre las narrativas de los actores institucionales sobre qué es participación ciudadana y las prácticas de los consultores que llevan a cabo el proceso, tienen implicancias en la forma en que se construyen las expectativas y satisfacciones de los usuarios en relación con el espacio público en cuestión.

Es necesario relevar, además, el papel de los consultores como técnicos que guían que poseen un saber específico que es necesario considerar. Por ejemplo, el conocimiento de la normativa que establece límites a lo que se puede hacer y en ocasiones puede mermar las expectativas que tiene la comunidad participante. O el estar al tanto de los marcos de acción que tienen las diferentes instituciones públicas involucradas, como el Consejo de Monumentos Nacionales, el Ministerio de Obras Públicas (MOP) o el Programa de Viabilidad y Transporte Urbano (SECTRA), las cuales restringen las posibilidades de acción sobre los espacios públicos y los deseos particulares de sus habitantes. O, muy importante, conocer las posibilidades presupuestarias en relación con las propuestas que se realizan.

Con ello, el acuerdo en lo que se entenderá por participación ciudadana en la práctica pasa por aclarar qué rol tiene el equipo consultor encargado de la participación ciudadana en el proyecto y cómo se relaciona tanto con los actores institucionales (municipalidad y SERVIU) como con el equipo consultor encargado del diseño de arquitectura e ingeniería. La recomendación es que sea independiente de ambos para poder ser efectivamente un mediador entre la comunidad y los diseñadores y ejecutores, y no, como en alguno de los casos observados, parte de los mismos.

Esto implica cambiar la forma en cómo se licitan los proyectos y separar el contrato del consultor de participación ciudadana del consultor diseñador, o, requerir una metodología clara y detallada de cómo van a trabajar en conjunto. Por otra parte, es importante ajustar el criterio para seleccionar los consultores que llevan a cabo los procesos de participación ciudadana, tomando en cuenta su experiencia y su equipo profesional en el área social de una manera más detallada. Por el lado de los actores institucionales, si bien las actuales directrices

que entrega el MINVU y el Programa parecen claras, es recomendable construir caminos de divulgación a los equipos locales.

Otra diferencia entre los discursos de los actores institucionales y consultores, y el imaginario que tiene la comunidad de lo que es un proceso participativo (que ha sido construido paradójicamente sobre la base de lo promovido por los actores institucionales) es la definición de lo que se espera de los procesos de participación. La tensión que se ve en la práctica es entre una participación vinculante, entendida por la comunidad como que se haga lo que se acordó en las reuniones (ya sean de consulta o co-diseño), y una participación efectiva (como la ha llamado el MINVU y la Política nacional de Desarrollo Urbano) entendida como una participación donde se tomen en cuenta las opiniones de todos, se busquen acuerdos y, muy importante, se entregue una retroalimentación para los puntos no incorporados a través de respuestas a observaciones al proyecto que se supone que hacen los vecinos. El enmarque de lo que se puede y no se puede alcanzar a través de los procesos de participación ciudadana está ausente en los procesos revisados.

En especial, en ningún caso se observó la existencia de una instancia para la aprobación y la entrega de observaciones por escrito por parte de la comunidad, y luego para la respuesta a las mismas por parte del municipio. La existencia de estas instancias de aprobación del proyecto, recepción de observaciones y respuesta a ellas es central para validar los procesos de participación ciudadana. Si bien los procesos de participación ciudadana para este tipo de proyectos no están normados por ley, como en el caso de la aprobación de los instrumentos de planificación territorial, deberían considerarse en los términos de referencia para el consultor.

Una **segunda dimensión relevante de incorporar en el análisis de los casos, es a nivel de proceso**, en tanto se identifican diferencias de aplicación del programa a nivel de SERVIU por región. En algunos, se solicita en los términos de referencia de licitaciones para la etapa de ejecución, una participación ciudadana en diferentes niveles de avance de la construcción. No se visualiza lo mismo en los SERVIU de otras regiones, limitando la posibilidad de involucramiento de la ciudadanía pues en su mayoría sólo se la considera en la etapa del diseño. Asimismo, la aplicación del Programa en la etapa de ejecución depende mucho de las capacidades profesionales de cada SERVIU y esto afecta el cumplimiento de las expectativas que los habitantes tienen de su proyecto.

Siguiendo en la perspectiva del proceso, en general, **todos los actores entrevistados evalúan negativamente la separación que hace el programa entre la etapa de diseño y la de ejecución**. Entre las razones más relevantes se señalan: no hay una clara vinculación entre estas etapas, de forma que algunos diseños pueden finalmente no ejecutarse y frustrar a los actores involucrados en el diseño; el tiempo entre una y otra etapa es largo e indefinido, lo que impide que las personas que participan se mantengan vinculadas al proyecto y finalmente pierdan confianza e interés por participar en proyectos futuros.

Además, existen casos en que los proyectos no llegan a realizarse, lo que abre la desconfianza en el largo tiempo de espera entre el diseño y la ejecución. Por otra parte, la diferencia de tiempo entre una y otra etapa implica gastos mayores para el Programa puesto que las cotizaciones que se hacen en un momento no son válidas para el año en que realmente se ejecuta la obra, lo que implica una pérdida de recursos valiosos. Estos amplios rangos de tiempo entre etapas se encuentran directamente relacionados con la falta de recursos que

tienen los proyectos desde un principio, lo que lleva a que durante el ciclo de vida de la obra se deba tramitar su factibilidad presupuestaria. El ajuste a este punto es muy necesario.

Asimismo, **espacios largos de tiempo dan paso a cambios en los gobiernos locales que no siempre valorizan de igual modo las iniciativas presentadas al Programa**. Esto no sólo trae consecuencias a la comunidad si es que el proyecto es cambiado o no realizado, sino que también al Programa en tanto puede ser que lo que diseñó una municipalidad y fue aprobado, ya no sea lo que quiere implementar la municipalidad “nueva” a la hora de la ejecución.

Un tercer aspecto, ya en el plano **sustantivo** del Programa, es que ninguno de los cuatro casos revisados permite identificar intencionalidad efectiva en el ámbito de la **inclusión** en los espacios públicos (cabe mencionar que los cuatro casos observados son anteriores a la agenda de inclusión del MINVU).

En el formato de consulta ciudadana respecto a un anteproyecto, del análisis de casos se deduce que resulta hacer efectiva la inclusión, ya que la asistencia a dichas instancias suele ser muy baja y segregada por edad. Una más amplia perspectiva de inclusión implica también mirar al segmento invisibilizado en los procesos participativos y no considerados explícitamente en la agenda de inclusión: jóvenes, hombres y personas que trabajan. Se sugiere abrir nuevas perspectivas de participación ciudadana, entendiendo que actualmente se focaliza en organizaciones sociales (las bases del Programa explicitan la vinculación a una junta de vecinos al menos) lo que lleva a que la población que potencialmente acceda a esas instancias de participación sea muy poco representativa de la población vecina y más bien concentrada en adultos mayores y mujeres que no trabajan. En este sentido, debiera fomentarse la participación de aquellos que no participan en las juntas de vecinos y de pueblos originarios, personas con discapacidad y migrantes -siempre y cuando sea pertinente.

Por otra parte, la pregunta por la **inclusión en el diseño del EEP** tanto para los actores institucionales como para los usuarios suele entenderse desde el punto de vista de accesibilidad universal, por lo que se recomienda explicitar el enfoque de inclusión en los términos de referencia, como se hace en los casos más recientes, y hacerlo visible en todas las etapas del proyecto.

Respecto a la inclusión desde el punto de vista de la discapacidad, llama la atención que en algunos casos donde se considera la accesibilidad universal, ésta se aborda sólo desde la perspectiva de la movilidad reducida, olvidando otras discapacidades como pueden ser la ceguera, sordera o discapacidad mental. Si bien esto no ocurre en todos los proyectos, por ejemplo, en el caso de Villa Alemana, los ciegos de la población participaron de las instancias participativas y el diseño fue pensando para ese tipo de discapacidad, es un punto a tener en cuenta. Por otro lado, cuando se hace mención a la accesibilidad universal, ésta se refiere también a las discapacidades “temporales”, como personas lesionadas, pero también personas con coches, bicicletas, incluso patinadores y skaters, lo que es integrado en algunos casos como el de Rengo, pero no incorporado en otros.

Un cuarto aspecto, desde la perspectiva de la **institucionalidad**, se refiere al rol crítico que las municipalidades cumplen en el correcto funcionamiento del Programa. Ellas son las que deben presentar proyectos de relevancia local y con apoyo ciudadano; las encargadas de reunirse con los diferentes actores (SERVIU; Seremi, consultoras, organizaciones sociales, vecinos, etc.); las que están a cargo de realizar llamados a la participación de los vecinos; las que deben aprobar el diseño y posteriormente el proyecto de ejecución, entre otras funciones.

Dada su relevancia, y la diferencia de desempeño que se percibe en cada caso, se recomienda fijar responsabilidades y estándares más estables para evitar que el rol de la municipalidad sea resultado de las personas que trabajan y no de la institución como un todo.

Por último, un quinto aspecto que cabe señalar es la importancia del **registro de los procesos de cada caso**. En la mayoría de los proyectos revisados, los antecedentes disponibles complementados con la información recopilada en entrevistas y grupos focales, no permiten reconstituir los procesos en su totalidad. Se recomienda poner acento en la sistematización de los procesos y de las decisiones tomadas. Ello resulta especialmente crítico para las instancias de participación ciudadana, por lo que se sugiere profundizar en las especificaciones que deben tener los informes de estas sesiones.

Sin embargo, más allá de las dificultades y desafíos observados, **se constata en todos los casos, como la recuperación de estos espacios públicos, es ampliamente valorada por la comunidad**, adquiriendo centralidad no solo desde una perspectiva funcional, sino también social. Respecto a lo primero, se identifican tres grandes tipos de uso: **tránsito, permanencia cotidiana y episódico**, destacando los dos primeros por ser lo más transversales. Sin embargo, el tercer uso -aun siendo puntual- se relaciona a la significación social de estas obras, pues refiere a la realización de eventos anuales o semestrales en donde se espera la concurrencia de la comunidad aledaña, pudiendo tener un efecto clave en el imaginario de los vecinos que potencia el espacio público como posibilidad de encuentro y de inclusión de distintos grupos.

De una manera más permanente, en todos los ejemplos estudiados, las nuevas plazas resignifican lugares antes abandonados, o no óptimos, en que distintos usuarios -jóvenes y niños, adultos mayores- conviven a través del diseño de zonificación propuesto. Ello sin duda impone desafíos en el diseño, porque una zonificación de los espacios públicos, así como puede ayudar a responder al objetivo de la inclusión -en la medida que otorga reconocimiento y posibilita los usos específicos según los distintos intereses-, también debe cuidar no atentar contra la idea de la plaza como un lugar de encuentro, antes que segregado. Al respecto, es fundamental entender que en la base de la percepción de estos nuevos o remozados espacios públicos, se sitúa la idea de un acceso universal, ajeno a la lógica de restricciones de uso o de pago por un uso económico de ello.

VI. REFERENCIAS

Ariztía, T. (2017) La teoría de las prácticas sociales: particularidades, posibilidades y límites. *Cinta moebio* (Cinta moebio), 2017: 221-234.

Wilson, B; Vercesi, R y Riegel, V. (2016) Media and cultural consumption by young students in the city of Sao Paulo, Brazil: evidences of digital divide, possibilities of cosmopolitanism. *Global Media Journal*, 2016: 119-133.

Buchli, V. (2002). *The Material Culture Reader*. Oxford: Berg.

Arendt, H. (1998). *The Human Condition*. Chicago and London, The University of Chicago Press.

Arnstein, S. R. (1969) *A Ladder of Citizen Participation*. *American Institute of Planners Journal*, 35(4), p. 216–224.

Borden, I. (2001) *Skateboarding, Space and the City: Architecture and the Body*. Oxford, Berg.

Bourdieu, P. (1998) *Practical Reason*. Stanford University Press, California.

Callon, M. (1999). "The Role of Lay People in the Production and Dissemination of Scientific Knowledge". En *Science, Technology & Society* 4(1), 81-94.

Corporación Ciudad Accesible (2010) *Manual de Accesibilidad Universal*, Santiago, Corporación Ciudad Accesible y Boudeguer & Squella ARQ.

Carrión, F. (2016) *La Agenda Oculta de Hábitat III* en Quito. Plataforma Urbana. Recuperado el 28 de agosto: <http://www.plataformaurbana.cl/archive/2016/12/01/opinion-la-agenda-oculta-de-habitat-iii-en-quito/>

Commission for Architecture and the Built Environment (CABE) (2017) Sitio web accedido el 29 de agosto 2017. <http://www.designcouncil.org.uk/our-services/built-environment-cabe>

Corporación Ciudad Accesible y Boudeguer & Squella ARQ (2010) *Manual de Accesibilidad Universal*. Santiago, CCA.

Creswell, T. (2014) *Place, and Introduction*. London, John Wiley and Sons.

Coombes, L.; Allen, D; Humphrey, D, y Neale, J. (2008) In-depth interviews. En *Research Methods for Health and Social Care*, de J. Neale y P. Macmillan, 336.

Davidoff, P. (1996) *Advocacy and Pluralism in Planning*. En Campbell S. and Fainstein S. *Readings in Planning Theory*. Oxford, Blackwell. Pág. 210-223.

Denzin, N.K., y Lincoln, Y. (2005) *The Discipline and Practice of Qualitative Research*. En *Handbook of Qualitative Research*, editado por Denzin, N y Lincoln, Y. Thousand Oaks: SAGE-

Di Girolamo, J. (2014). Vivienda como capital para los residentes de campamentos en Chile: (in)ecuaciones de valor sobre informalidad, políticas e identidad.» *Revista CIS*, 2014: 50-72.

Domínguez, P. (2011). «Campamentos, viviendas y acceso a la ciudad para los pobres.» *Revista CIS*, 2011: 73-94.

Durand-Lasserve, y Valérie, C. (1996) Regularization and integration of irregular settlements: lessons from experience. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01186713> (último acceso: 21 de Marzo de 2017).

Glaser, B, y Strauss, A (1967). *El desarrollo de la teoría fundada*. Chicago: Aldine.

Glaser, B., y Strauss, A (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine Publishing Company.

Fainstein, S. (2000) New Directions in Planning Theory, *Urban Affairs Review*, 35 (4), p. 451-478.

Foucault, M. (1994). *The Order of Things*. New York, Vintage.

Garcés, A. (2014) Contra el espacio público: criminalización e higienización en la migración peruana en Santiago de Chile. *Eure* V40, N° 121: 141-162.

Garcés, A. (2011) *Movimientos y localizaciones: espacios públicos y economías de la migración peruana en Santiago de Chile*. Tesis de doctorado. Universidad Autónoma de Madrid, España.

Gehl Architects. The Gehl Approach. Recuperado de: http://gehlpeople.com/approach_, el 29 de agosto, 2017.

Hábitat III (2016) Policy Units Papers. Recuperado de: <http://habitat3.org/the-new-urban-agenda/preparatory-process/policy-units/>, el 10 de noviembre, 2017.

Habitat III (2017) Sitio oficial de la conferencia <http://habitat3.org>

Habitat III (2017)- *Nueva Agenda Urbana*. 2017. <https://habitat3.org/> (último acceso: 18 de 04 de 2017).

Instituto Nacional de Estadísticas (2017)- Encuesta Nacional sobre Usos del Tiempo. 2016. (último acceso: 18 de 04 de 2017).

Harvey, D. (2007) *Limits to Capital*. London, Verso.

Healey, P. (2003) Collaborative planning in a stakeholder society. *Town Planning Review*, 69 (1), p. 1-21.

Imilan, W. et al. (2015) *Poblaciones en Movimiento*. Santiago, Ediciones Alberto Hurtado.

Lefebvre, H. (1996) *Writing on Cities*. Cambridge, Mass., Blackwell.

León, S (1997) *Los Parques Urbanos en el Contexto de Sistemas de Espacios Urbanos de Uso Público. Manual Técnico sobre Parques Urbanos*. Documento de Trabajo, Santiago: MINVU, Unión Europea y CONAMA.

Marcuse, P. y Brenner, N. (2011) *Cities for People, Not for Profit: Critical Urban Theory and the Right to the City*. London, Routledge.

Mejía Navarrete, J. (2004) Sobre la investigación cualitativo. Nuevos conceptos y campos de desarrollo.» *Investigaciones Sociales*, 2004: 277-299.

Millán, Rodrigo. *Los efectos de la geografía de oportunidades sobre las preferencias de movilidad residencial al interior de barrios populares consolidados en Santiago de Chile (1990-2010)*. Santiago: Tesis presentada al Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al Grado Académico de Magíster en Desarrollo Urbano, 2010.

Ministerio de Salud (2017) *Encuesta de Calidad de Vida y Salud*. Recuperado de: <http://web.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/02/PRESENTACION-ENCAVI-2016-11.02.2017.pdf>

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2017) *Un siglo de políticas en vivienda y barrio*. Santiago: Gobierno de Chile, 2007.

- (2017) Espacios Públicos. Descripción del Programa. Recuperado de: http://www.minvu.cl/opensite_20110928155446.aspx
- (2017) La Dimensión Humana en el Espacio Público: Recomendaciones para el Análisis y el Diseño. Santiago, MINVU-PNUD.
- MINVU. 2016. Texto actualizado de la resolución exenta N° 1596, (V. y U.), de 2013 D.O. de 19.03.13. Recuperado de: http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?glb_cod_nodo=20070213091430&hdd_nom_archivo=RES_%20EX_%201596_Fija%20Procedimiento%20Espacios%20P%C3%BAblicos_ACT-30-04-2016.pdf.
- (2014) Agenda de Inclusión Social 2014-2018. Minuta MINVU
- (2014) Política Nacional de Desarrollo Urbano. Santiago, MINVU.
- (2013) “Mapa social de campamentos”. Recuperado de: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/mapasocial-campamentos.pdf>
- (2013) “Minuta de presentación Estudio de Seguimiento al Catastro de Campamentos”. Recuperado de: <http://aldeas.campamentos.cl/wp-content/uploads/2012/10/Minuta-de-Estudio-de-Seguimiento-del-Registro-de-Campamentos.pdf> (último acceso: 21 de Marzo de 2017).
- (2009) Manual Espacios Públicos: Recomendaciones para la Gestión de Proyectos. Santiago, MINVU.
- (2009) Inventario de Metodologías de Participación Ciudadana en el Desarrollo Urbano, Santiago, MINVU.

Palacios, R. (2011) Not just balls in the air: Young jugglers and their practical understanding of post-dictatorship Chile. *Ethnography* 2011 12: 293.

Premio Europeo del Espacio Público Urbano. Recuperado de: www.publicspace.org. Accedido el 29 de agosto 2017.

Project for Public Spaces. Recuperado de: www.pps.org. Accedido el 29 de agosto 2017.

Project for Public Spaces. What is "Sustainable"? Recuperado de: <https://www.pps.org/blog/what-is-sustainable/>.

Rivas, A (2013). *Campamentos: Factores socioespaciales vinculados a su persistencia*. Santiago: Actividad formativa equivalente para optar al Grado de Magíster en Urbanismo de la Universidad de Chile.

Rivero Opazo, Daniela (2016) Reconociendo nuestras historias: Mujeres en contexto universitario.» Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso para optar al grado académico de magíster en Psicología Clínica Mención en Psicoterapia Constructivista y Construccionalista. Valparaíso, Marzo de 2016.

Rosenbaum, J.; Reynolds, L. y Stefanie D. How Do Places Matter? (2002) The Geography of Opportunity, Self-efficacy and a Look Inside the Black Box of Residential Mobility.» *Housing Studies*, 2002: 71-82.

Segovia, O. et al. (2000) *Espacio Público, Participación y Ciudadanía*. Santiago, Sur Editores.

Segovia, O. y Oviedo, E. (2000) Espacios Públicos en la Ciudad y el Barrio. En *Espacio Público, Participación y Ciudadanía*, de O. Segovia y G. Dascal. Santiago: Ediciones Sur, 2000 Sandoval, Carlos. *Investigación Cualitativa*. Bogotá: ARFO Editores, 2002.

Sennet, R. (1990) *The Conscience of the Eye*. New York, Alfred A. Knopf.

Sennett, R. (1994) *Flesh and Stone*. New York - London, Norton.

Sennett, R. (2002) *The Fall of Public Man*. London, Penguin

Silberberg, S (2013). *Places in the Making*. Cambridge: MIT Press.

Silva, Carlos, y César Burgos (2011) Tiempo mínimo-conocimiento suficiente: la cuasi etnografía sociotécnica en psicología social. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad* 10, n° 2 (2011): 87-108.

Soja, E. (2010) *Seeking Spatial Justice*. London, University of Minnesota Press.

Strauss, A. y Corbin, J (2002) (Bases de la Investigación Cualitativa.» En *Bases de la Investigación Cualitativa*, de Anselm Strauss y Juliet Corbin, 341. Medellín: Universidad de Antioquía, 2002.

Taylor, C. (1993) "To Follow a Rule..." Calhoun, C., Puma, E. and Postone, M. eds. *Bourdieu. Critical Perspectives*. Cambridge UK, Polity Press: 45- 60

Tonkiss, F. (2013) *Cities by Design: The Social Life of Urban Form*. London, Polity Press.

Tonucci, F. 1996. *La città dei bambini*, Laterza: Bari.

- Tschumi, B. (1998) *Architecture and Disjunction*. Cambridge MA, Londres, MIT Press.
- Un Techo para Chile (2016). Catastro de Campamentos 2016. <http://www.techo.org/paises/chile/wp-content/uploads/2016/09/Catastro-Nacional-de-Campamentos-2016.pdf> (último acceso: 20 de Marzo de 2017).
- UNESCO (2014) *Cómo medir la participación cultural. Manual del marco de estadísticas culturales de la UNESCO 2009*. Montreal: UNESCO-UIS, 2014.
- UN-Habitat (2017). «Chapter I: Development Context and the Millennium Agenda.» 2003. https://unhabitat.org/wp-content/uploads/2003/07/GRHS_2003_Chapter_01_Revised_2010.pdf (último acceso: 21 de Marzo de 2017).
- van Velden, B. y Reeves, D. (2010) "Intercultural Public Spaces". Artículo presentado en International Planning Conference, New Zealand Planning Institute.
- Valenzuela, I; Prieto, J y Sabatini, F (2010) Vivir en Campamentos: ¿Camino hacia la vivienda formal o estrategia de localización para enfrentar la vulnerabilidad? *EURE*, 2010: 111-141.
- Van Dijck, J. (2013) *The culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*. Oxford: Oxford University Press.
- Van Hek, Mo y Kraaykamp, G. (2015) How do parents affect cultural participation of their children?: Testing hypotheses on the importance of parental example and active parental guidance.» *Poetics*, 2015: 124-138.
- Vásquez (1994) *Análisis de contenido categorial: el análisis temático*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 1994.
- Vidal, T. y Paul, E. (2005) La apropiación del espacio: Una propuesta teórica para comprender la vinculación entre las personas y los lugares. *Anuario de Psicología*, 2005: 281-297.
- Wheeldon, J (2009). Framing Experience: Concept Maps, Mind Maps and Data Collection in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 2009: 68-83.
- Warde, A. (2005) Consumption and Theories of Practice. *Journal of Consumer Culture*, V. 5, N° 2.
- Wheeldon, J. (2009) Framing Experience: Concept Maps, Mind Maps and Data Collection in Qualitative Research.» *International Journal of Qualitative Methods*, 2009: 68-83.

VII ANEXOS: INSTRUMENTOS CUALITATIVOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN

7.1. Pauta conversacional mapping

Buenos días/tardes, mi nombre es ____ y formo parte del equipo de la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología (DESUC) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, a cargo de este estudio que busca **ver temas asociados al mejoramiento de espacios públicos en el Programa Nacional de Espacios Públicos del MINVU.**

La idea es que podamos conversar de algunos temas al respecto. Todo lo que aquí se converse tiene carácter absolutamente confidencial. Se grabará solo con el objeto de dejar un registro y poder analizar la información adecuadamente, pero los datos sólo serán trabajados a nivel agregado, es decir, no serán trabajados a nivel individual. Por favor, siéntase con libertad para hablar. La conversación durará alrededor de una hora. (PEDIR SOLICITUD DE FIRMA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO)

1. Módulo introductorio: Presentación general

- **Indagar aspectos generales de presentación:** “Lo primero es que me cuente un poco de usted...”, ¿Cuál es su nombre? ¿Cuál es su cargo o área de trabajo? ¿años que lleva trabajando? ¿cuánto tiempo trabaja en temáticas de inclusión? Indagar también en nivel educacional, profesión, experiencia de trabajo en el tema, etc.

(*NOTA: Estas preguntas y todas las de la pauta se realizan en modo de pregunta abierta y en un tono conversatorio, antes que preguntas cerradas)

2. Módulo Conocimiento y Diagnóstico General

- **Diagnóstico general de los procesos participativos en el marco del Programa Nacional de EEPP:**
 - MINVU: ¿Cómo se explica desde el Ministerio la necesidad de instalar un Programa Nacional de Espacios Públicos?
 - ¿Cuáles suelen ser, en general, las expectativas que hay en el Ministerio respecto a los procesos participativos? (Ventajas / desventajas, dificultades, percibidas)
- **Trabajo en las mesas de inclusión:**
 - Cuéntennos en qué consiste actualmente su trabajo en las mesas de trabajo y cómo se vincula, concretamente esto al Programa Nacional de EEPP.
 - Respecto al trabajo de su mesa [especificar], ¿cuáles son los principales desafíos y líneas de acción que tienen proyectados en la línea de los diseños participativos?
 - ¿Conoce algún mejoramiento (ejemplos) de EEPP que haya tenido como foco la pertinencia inclusiva de su mesa de trabajo?
 - Comentar sobre los 4 casos de estudio nuestros: ¿Conoce si la elección de estos casos como experiencias de mejoramiento de espacios públicos estuvo orientada por criterios de inclusión? ¿Cuáles?
- **Desafíos o propuestas:** ¿Qué desafíos existen en esta materia? ¿Qué propuestas se tienen actualmente?

3. Cierre y recomendaciones

- Para ir cerrando, ¿Hay algo más que quisiera agregar?

Agradecer y finalizar.

7.2. Pauta de entrevistas en profundidad: Serviu

Pauta entrevista Estudio Participación e Inclusión en Espacios Públicos

Buenos días/tardes, mi nombre es_____ y formo parte del equipo de la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología (DESUC) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, a cargo de este estudio que busca **interiorizarse en los temas asociados a la participación ciudadana en el diseño y uso de espacios públicos.**

La idea es que podamos conversar de algunos temas al respecto. Todo lo que aquí se converse tiene carácter absolutamente confidencial. Se grabará solo con el objeto de dejar un registro y poder analizar la información adecuadamente, pero los datos sólo serán trabajados a nivel agregado, es decir, no serán trabajados a nivel individual. Por favor, siéntase con libertad para hablar. La conversación durará alrededor de una hora. (PEDIR SOLICITUD DE FIRMA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO)

1. Módulo introductorio: Presentación general del/la entrevistado/a

- **Indagar aspectos generales de presentación:** “Lo primero es que me cuente un poco de usted...”, ¿Cuál es su cargo o área de trabajo? ¿años que lleva trabajando en **SERVIU**? Si trabaja en temas específicos de *vivienda* y *urbanismo* consultar: ¿cuánto tiempo lleva trabajando en temas urbanísticos (espacios públicos)? Indagar también en nivel educacional, profesión, experiencia de trabajo en el tema de urbanismo, etc.

(*NOTA: Estas preguntas y todas las de la pauta se realizan en modo de pregunta abierta y en un tono conversatorio, antes que preguntas cerradas)

2. Módulo general sobre procesos de participación, inclusión y espacio público

- **Funciones** (*chequear porque hay varias formas de vinculación con proyectos*)
 - 2.1.- Me podría contar en qué consistieron sus funciones en el proyecto de EEPP en particular.
 - **Diagnóstico general sobre la participación ciudadana en el uso, diseño y ejecución de los proyectos de espacios públicos impulsados por organismos públicos:**
 - 2.2.- a ¿Cómo describiría usted la participación ciudadana en los diferentes proyectos en los que han trabajado? ¿Cómo se desarrolla la participación por parte de los habitantes de un barrio en relación con sus *espacios públicos*? (*si es importante, ¿por qué lo evalúa de ese modo? Sondear indicadores que utiliza y si utiliza la inclusión como criterio para ello. ¿Ello ha cambiado en el tiempo?*)
 - 2.2. b ¿Es una participación ciudadana formal, o más allá de lo solicitado legalmente? ¿Observa grupos organizados en las comunas, o son producidos “inducidos” desde arriba? ¿Ha habido cambios en el tiempo?
 - 2.3. Desde su punto de vista, ¿es importante realizar diseños de tipo participativos? *Profundizar: ¿Cuáles son sus aportes y desventajas? ¿Qué efectos se generan por la inclusión de otros grupos en la elaboración del diseño? Bajo su experiencia, ¿Qué problemas resuelve o genera?*
 - **Características específicas de los espacios públicos:**
 - 2.4.- En general, ¿en qué tipo de espacios públicos le ha tocado trabajar? (plazas, parques, plazoletas, etc.) ¿Cree que existe diferencia a la hora de realizar diseños participativos, según sea el tipo de espacio público?
 - **Concepto de inclusión:**
 - 2.5.- ¿Cómo entiende la inclusión? (género, pueblos originarios, etarios, etc)?
 - 2.6.- ¿Qué tan importante es la inclusión/integración en el diseño de los proyectos que realizan? ¿y en los procesos de participación?
 - 2.7. ¿Qué tan complejo/factible resulta incluir estos criterios en el diseño? (desafíos)

3. Módulo caracterización del espacio público seleccionado

- **Perfilamiento del espacio público:**

3.1.- ¿Cómo era el espacio público anteriormente? ¿Quiénes lo ocupaban?

3.2 ¿Cuál fue el “encargo”?

3.3 ¿Qué cambió en forma sustancial? ¿A partir de qué diagnóstico? ¿Cuáles eran los objetivos de diseño en relación apropiación/uso de usuarios?

- **Identificación del barrio:**

3.4.- Desde su perspectiva, ¿qué tan participativo era el barrio en relación con otros que tenga experiencia?

- Si menciona aspectos *participativos* profundizar (¿Cómo fue la relación con la organización barrial o la junta de vecinos? ¿Qué elementos fueron ventajosos para la elaboración del diseño?
- Si menciona aspectos de *inclusión* profundizar (¿Quiénes participaron efectivamente? (p.e. jóvenes, mujeres, migrantes) Sondear tipos de actores que sean relevantes en el espacio en términos de participación, quizás es un barrio de adultos mayores, pero participan sólo jóvenes)

4. Módulo procesos participativos en el diseño y ejecución del espacio público

- **Profundización sobre el diseño:**

4.1.- ¿Cómo comenzó el proceso de diseño participativo del nuevo EEP?

4.2.- ¿Quiénes participaron del proceso de elaboración del diseño?

4.3.- ¿Qué tan participativo fue el proceso? ¿Quiénes comenzaron participando, terminaron el proceso de diseño del EEP?

4.4.- ¿Sabe cómo se convocó a los habitantes del barrio a participar? ¿Hubo criterios de inclusión?

- **Profundización sobre la ejecución:**

4.5.- ¿Cuál es su evaluación del proceso participativo en relación a lo que finalmente se construyó como EP? *Si sabe: ¿Cuáles son las diferencias entre lo que se diseñó y lo que se ejecutó? Según su criterio, ¿Cuáles fueron las razones para no incorporar los requerimientos de las personas? ¿Qué le faltó al diseño?*

4.6.- Y pensando en términos inclusivos, ¿qué le faltaría al EP, según su experiencia? *(Profundizar sobre las diferencias entre el diseño y la ejecución, pensando en los criterios de inclusión, como los efectos (deseados y no deseados) de la inclusión)*

4.7 ¿Cuánto duró el proceso? ¿se cumplieron compromisos con los vecinos? ¿hubo reacciones por eventuales atrasos?

- **Trabajo con municipalidad y consultoras**

4.8.- ¿Cómo fue la experiencia de trabajar con la municipalidad en este EEP? *(indagar en problemáticas, tipo de coordinación o trabajo, potencialidades)*

4.9.- ¿Cómo fue la experiencia en su trabajo con la consultora en este espacio público en particular? *(indagar en problemáticas, tipo de coordinación o trabajo, potencialidades) ¿Cuál fue su rol? ¿Estuvo en todo el proceso?*

5. Módulo sobre apropiación, expectativas y evaluación usuarios

- **Expectativas frente a la participación en el diseño:**

5.1.- ¿Se acuerda cuáles fueron las principales demandas/ necesidades/expectativas de los participantes? ¿Cuál fue el grado de involucramiento por parte de la gente?

5.2.- ¿Se han reclamado o han existido algunos problemas frente al diseño ejecutado? *(Indagar sobre el ajuste de expectativas en relación con el diseño de los espacios una vez ejecutado el proyecto)*

- **Prácticas de uso y apropiación de espacio:**

5.3.- ¿Cuáles eran los usos que le daban los habitantes del barrio al espacio? ¿Sabes cómo utilizan el espacio ahora? ¿Qué tipo de actividades realizan? ¿Se utiliza con mayor frecuencia?

5.4 ¿hay mayor cantidad y diversas de personas utilizándolo? Si lo usan menos, ¿existe alguna propuesta por parte de la consultora para solucionar esto? (Indagar sobre el ajuste de expectativas en relación con el uso de los espacios una vez ejecutado el proyecto, y sobre aspectos de inclusión, como también otras problemáticas sanitarias, luminosidad o de violencia en el espacio público). Indagar si visualizan ventajas o beneficios del nuevo espacio público en relación con los problemas anteriores (por ejemplo, si hay necesidades que fueron resueltas para las mujeres, los niños, los adultos mayores, o los discapacitados del barrio)

6. Cierre y recomendaciones

6.1. Para ir cerrando, ¿qué recomendaciones realizaría usted al Programa Nacional de EEPP desarrollado por el MINVU en términos de los procesos participativos que se llevan a cabo para fomentar el diseño y uso inclusivo de los espacios públicos? (Profundizar en los términos de referencia)

6.2. ¿Hay algo más que quisiera agregar?

Agradecer y finalizar.

7.3. Pauta de entrevistas en profundidad: Consultoras

Pauta entrevista Estudio Participación e Inclusión en Espacios Públicos

Buenos días/tardes, mi nombre es ____ y formo parte del equipo de la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología (DESUC) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, a cargo de este estudio que busca **interiorizarse en los temas asociados a la participación ciudadana en el diseño y uso de espacios públicos**.

La idea es que podamos conversar de algunos temas al respecto. Todo lo que aquí se converse tiene carácter absolutamente confidencial. Se grabará solo con el objeto de dejar un registro y poder analizar la información adecuadamente, pero los datos sólo serán trabajados a nivel agregado, es decir, no serán trabajados a nivel individual. Por favor, siéntase con libertad para hablar. La conversación durará alrededor de una hora. (PEDIR SOLICITUD DE FIRMA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO)

1. Módulo introductorio: Presentación general del/la entrevistado/a

- **Indagar aspectos generales de presentación:** “Lo primero es que me cuente un poco de usted...”, ¿Cuál es su cargo o área de trabajo? ¿años que lleva trabajando en la **consultora**? Si trabaja en temas específicos de *vivienda* y *urbanismo* consultar: ¿cuánto tiempo lleva trabajando en temas urbanísticos (espacios públicos)? Indagar también en nivel educacional, profesión, experiencia de trabajo en el tema de urbanismo, etc.

(*NOTA: Estas preguntas y todas las de la pauta se realizan en modo de pregunta abierta y en un tono conversatorio, antes que preguntas cerradas)

2. Módulo general sobre procesos de participación, inclusión y espacio público

- **Diagnóstico general sobre la participación ciudadana en el uso, diseño y ejecución de los proyectos de espacios públicos impulsados por organismos públicos:**

2.1.- ¿Cómo describiría usted la participación ciudadana en los diferentes proyectos en los que han trabajado? ¿Cómo se desarrolla la participación por parte de los habitantes de un barrio en relación con sus *espacios públicos*? (si es importante, ¿por qué lo evalúa de ese modo? Sondear indicadores que utiliza y si utiliza la inclusión como criterio para ello).

- **Evolución de la participación ciudadana:**

2.3.- ¿Ha percibido cambios en la participación ciudadana en los últimos años? ¿Ha aumentado o disminuido? Sondear temas específicos como *edad*, *género* o *migración* (si se han incluido nuevos actores en las instancias participativas, como *jóvenes*, *hombres/mujeres* o *migrantes*)

2.4. Desde su punto de vista, ¿es importante realizar diseños de tipo participativos? Profundizar: ¿Cuáles son sus aportes y desventajas? ¿Qué efectos se generan por la inclusión de otros grupos en la elaboración del diseño? Bajo su experiencia, ¿Qué problemas resuelve o genera?

2.5 ¿Es una participación ciudadana formal, o más allá de lo solicitado legalmente? ¿Observa grupos organizados en las comunas, o son producidos “inducidos” desde arriba? ¿Ha habido cambios en el tiempo?

- **Características específicas de los espacios públicos:**

2.5.- En general, ¿qué tipo de espacios públicos le ha tocado intervenir? (plazas, parques, plazoletas, etc.) ¿Crees que existe diferencia a la hora de realizar diseños participativos, según sea el tipo de espacio público?

- **Concepto de inclusión:**

2.6.- ¿Cómo entiende la inclusión? (género, pueblos originarios, etarios, etc)?

2.7.- ¿Qué tan importante es la inclusión/integración en el diseño de los proyectos que realizan? ¿y en los procesos de participación?

2.8 ¿Qué tan complejo/factible resulta incluir estos criterios en el diseño? (desafíos)

3. Módulo caracterización del espacio público seleccionado

- **Identificación del barrio:**

- 3.1.- ¿Cuáles eran las características del barrio?
- 3.2.- ¿Con qué actores trabajaron en el diseño participativo?
- 3.3.- ¿Cómo se desarrollaron las actividades?
- 3.4.- Desde su perspectiva, ¿qué tan participativo era el barrio en relación con otros que tenga experiencia?
 - Si menciona aspectos *participativos* profundizar (¿Cómo fue la relación con la organización barrial o la junta de vecinos? ¿Qué elementos fueron ventajosos para la elaboración del diseño?)
 - Si menciona aspectos de *inclusión* profundizar (¿Quiénes participaron efectivamente? (p.e. jóvenes, mujeres, migrantes) Sondar tipos de actores que sean relevantes en el espacio en términos de participación, quizás es un barrio de adultos mayores, pero participan sólo jóvenes)

- **Perfilamiento del espacio público:**

- 3.3.- ¿Cómo era el espacio público anteriormente? ¿Quiénes lo ocupaban?
- 3.4 ¿Qué cambió en forma sustancial? ¿A partir de qué diagnóstico? ¿Cuáles eran los objetivos de diseño en relación apropiación/uso de usuarios?

4. Módulo procesos participativos en el diseño y ejecución del espacio público

- **Profundización sobre el diseño:**

- 4.1.- ¿Cómo comenzó el proceso de diseño participativo del nuevo EEPP?
- 4.2.- ¿Quiénes participaron del proceso de elaboración del diseño?
- 4.3.- ¿Qué rol cumple la consultora en la metodología de diseño participativo? ¿Cuál es la relación con el municipio y el SERVIU - MINVU? ¿Cuál fue el rol de la DIDECO?
- 4.4.- ¿Qué tan participativo fue el proceso? ¿Quiénes comenzaron participando, terminaron el proceso de diseño del EEPP?
- 4.5.- ¿Cómo se convocó a los habitantes del barrio a participar? ¿Hubo criterios de inclusión?
- 4.6.- ¿Qué técnicas metodológicas se utilizaron para recopilar la información de los habitantes del barrio? Bajo su perspectiva, ¿fueron exitosas?

- **Profundización sobre la ejecución:**

- 4.7.- ¿En qué terminó todo el proceso de diseño? ¿Se incluyeron las demandas de los participantes? ¿Fueron acogidas sus recomendaciones? Si es así, ¿cuáles eran las principales demandas que fueron recogidas? Si no, ¿Cuáles fueron las demandas que quedaron fuera? ¿Cuáles son las diferencias entre lo que se diseñó y lo que se ejecutó? Según su criterio, ¿Cuáles fueron las razones para no incorporar los requerimientos de las personas? ¿Qué le faltó al diseño?
- 4.8.- Y pensando en términos inclusivos, ¿qué le faltaría al EEPP, según su experiencia? (Profundizar sobre las diferencias entre el diseño y la ejecución, pensando en los criterios de inclusión, como los efectos (deseados y no deseados) de la inclusión)

5. Módulo sobre apropiación, expectativas y evaluación usuarios

- **Expectativas frente a la participación en el diseño:**

- 5.1.- ¿Se acuerda cuáles fueron las principales demandas/ necesidades/expectativas de los participantes? ¿Cuál fue el grado de involucramiento por parte de la gente?
- 5.2.- ¿Se han reclamado o han existido algunos problemas frente al diseño ejecutado? (Indagar sobre el ajuste de expectativas en relación con el diseño de los espacios una vez ejecutado el proyecto)
- 5.3.- ¿Qué le parecían las propuestas de los vecinos? ¿eran pertinentes? (Indagar sobre si incluyeron criterios según grupos prioritarios en el diseño participativo)

- **Prácticas de uso y apropiación de espacio:**

5.4.- ¿Cuáles eran los usos que le daban los habitantes del barrio al espacio? ¿Sabes cómo utilizan el espacio ahora? ¿Qué tipo de actividades realizan? ¿Se utiliza con mayor frecuencia?

5.5 ¿Hay mayor cantidad y diversas de personas utilizándolo? Si lo usan menos, ¿existe alguna propuesta por parte de la consultora para solucionar esto? (Indagar sobre el ajuste de expectativas en relación con el uso de los espacios una vez ejecutado el proyecto, y sobre aspectos de inclusión, como también otras problemáticas sanitarias, luminosidad o de violencia en el espacio público). Indagar si visualizan ventajas o beneficios del nuevo espacio público en relación con los problemas anteriores (por ejemplo, si hay necesidades que fueron resueltas para las mujeres, los niños, los adultos mayores, o los discapacitados del barrio)

8. Cierre y recomendaciones

- Para ir cerrando, ¿qué recomendaciones realizaría usted al Programa Nacional de EEPP desarrollado por el MINVU en términos de los procesos participativos que se llevan a cabo para fomentar el diseño y uso inclusivo de los espacios públicos? (Profundizar en los términos de referencia)
- ¿Hay algo más que quisiera agregar?

Agradecer y finalizar.

7.4. Pauta de entrevistas en profundidad: Municipalidad

Pauta entrevista Estudio Participación e Inclusión en Espacios Públicos

Buenos días/tardes, mi nombre es ____ y formo parte del equipo de la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología (DESUC) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, a cargo de este estudio que busca **interiorizarse en los temas asociados a la participación ciudadana en el diseño y uso de espacios públicos**.

La idea es que podamos conversar de algunos temas al respecto. Todo lo que aquí se converse tiene carácter absolutamente confidencial. Se grabará solo con el objeto de dejar un registro y poder analizar la información adecuadamente, pero los datos sólo serán trabajados a nivel agregado, es decir, no serán trabajados a nivel individual. Por favor, siéntase con libertad para hablar. La conversación durará alrededor de una hora. (PEDIR SOLICITUD DE FIRMA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO)

1. Módulo introductorio: Presentación general del/la entrevistado/a

- **Indagar aspectos generales de presentación:** “Lo primero es que me cuente un poco de usted...”, ¿Cuál es su nombre? ¿Cuál es su cargo o área de trabajo? ¿años que lleva trabajando en la **municipalidad**? Si trabaja en temas específicos de *urbanismo*, consultar: ¿cuánto tiempo lleva trabajando en temas urbanísticos (espacios públicos)? Indagar también en nivel educacional, profesión, experiencia de trabajo en el tema de urbanismo, etc.

(*NOTA: Estas preguntas y todas las de la pauta se realizan en modo de pregunta abierta y en un tono conversatorio, antes que preguntas cerradas)

2. Módulo general sobre procesos de participación, inclusión y espacio público

- **Diagnóstico general sobre inclusión y participación ciudadana en el uso, diseño y ejecución de los proyectos de espacios públicos impulsados por el MINVU y los demás actores institucionales involucrados:**

2.1.- ¿Cómo describiría usted la participación ciudadana en la comuna?, ¿cómo es la participación en relación con sus espacios públicos? (si es importante, ¿por qué lo evalúa de ese modo? Sondar indicadores que utiliza y si utiliza la inclusión como criterio para ello).

- **Evolución de la participación ciudadana en la comuna:**

2.2.a ¿Ha percibido cambios en la participación ciudadana de la comuna; ha aumentado o disminuido? Sondar temas específicos como género o migración (si se han incluido nuevos actores comunales en instancias participativas, como hombres/mujeres o migrantes)

2.2. b ¿Es una participación ciudadana formal, o más allá de lo solicitado legalmente? ¿Observa grupos organizados en las comunas, o son producidos “inducidos” desde arriba? ¿Ha habido cambios en el tiempo?

2.3. Desde su punto de vista, ¿es importante realizar diseños de tipo participativos? Profundizar: ¿Cuáles son sus aportes y desventajas? ¿Qué efectos se generan por la inclusión de otros grupos en la elaboración del diseño? Bajo su experiencia, ¿Qué problemas resuelve o genera?

- **Concepto de inclusión:**

2.5.- ¿Cómo entiende la inclusión? (género, pueblos originarios, etarios, etc)?

2.6- ¿Qué tan importante es la inclusión/integración en el diseño de los proyectos que realizan? ¿y en los procesos de participación?

2.7.- ¿Qué tan complejo/factible resulta incluir estos criterios en el diseño? (desafíos)

3. Módulo caracterización del espacio público seleccionado

- **Identificación del barrio (caso particular):**

3.1.- ¿Podría contarme un poco respecto de la historia del barrio? ¿qué tipo de familias residen por ahí? ¿existe un comercio particular establecido?

- Si menciona aspectos *participativos* profundizar (¿es un barrio histórico?, ¿existe organización barrial? ¿cuáles la relación de la junta de vecinos con el municipio? ¿los habitantes del barrio han protagonizado algún tipo de manifestación sobre alguna demanda en particular?)

3.2.- ¿Se han incorporado nuevos actores al barrio? (p.e. migrantes) Sondar tipos de nuevos actores que sean relevantes en el espacio, quizás es un barrio de adultos mayores, o de familias recién constituidas con niños)

- **Perfilamiento del espacio público:**

3.3.- ¿Cómo era el espacio público anteriormente? ¿Quiénes lo usaban? ¿Quiénes no?

3.4.- ¿Cómo es la interacción con el espacio público antes y después? ¿Cuáles son las (des)ventajas del nuevo espacio público? (*indagar aspectos de inclusión, como también otras problemáticas sanitarias, luminosidad o de violencia en el espacio público*). Indagar si visualizan ventajas o beneficios del nuevo espacio público en relación con los problemas anteriores (por ejemplo, si hay necesidades que fueron resueltas para las mujeres, los niños, los adultos mayores, o los discapacitados del barrio)

4. Módulo procesos participativos en el diseño y ejecución del espacio público

- **Profundización sobre el diseño:**

4.1.- ¿Cómo comenzó el proceso de diseño del nuevo EEPP? ¿En qué fase se incorpora el municipio al proceso de elaboración del diseño?

4.2.- ¿Qué rol cumple el municipio en el diseño? ¿Cuáles son sus atribuciones? ¿Cuál es la relación entre el MINVU, la consultora a cargo (o el SERVIU) y el municipio? ¿Cuáles son las ventajas que presenta la incorporación del municipio al diseño participativo?

4.3.- ¿Qué tan participativo fue el proceso? ¿Quiénes participaron del proceso de diseño del EEPP? ¿Cómo se convocó a los habitantes del barrio a participar?

4.4.- ¿Cuáles fueron los criterios de inclusión? ¿Cómo fue la participación de las personas del barrio en el diseño? ¿Cómo era la metodología de la consultora a cargo? (*Indagar sobre si incluyeron criterios según grupos prioritarios en el diseño participativo*)

- **Profundización sobre la ejecución:**

4.5.- ¿En qué terminó todo el proceso de diseño? ¿Se incluyeron las demandas/recomendaciones de los participantes?

Si es así, ¿cuáles eran las principales demandas que fueron recogidas?

Si no, ¿Cuáles fueron las demandas que quedaron fuera? ¿Cuáles son las diferencias entre lo que se diseñó y lo que se ejecutó? Según su criterio, ¿cuáles fueron las razones para no incorporar los requerimientos de las personas?

4.6.- ¿Qué le faltó al diseño? Y pensando en términos inclusivos, ¿qué le faltaría al EEPP, según su experiencia? (*Profundizar sobre las diferencias entre el diseño y la ejecución, pensando en los criterios de inclusión, como los efectos (deseados y no deseados) de la inclusión*)

5. Módulo sobre apropiación, expectativas y evaluación usuarios

- **Expectativas frente a la participación en el diseño:**

5.1.- En un principio, ¿Cuáles eran los resultados esperados a partir del diseño participativo? ¿Cuáles eran las expectativas de los habitantes del barrio con respecto al nuevo proyecto de mejoramiento de EEPP? ¿Cuál fue su grado de involucramiento?

5.2.- ¿Se han reclamado o han existido algunos problemas frente al diseño ejecutado? (Indagar sobre el ajuste de expectativas en relación con el *diseño* de los espacios una vez ejecutado el proyecto)

- **Prácticas de uso y apropiación de espacio:**

5.2 - ¿Quiénes usan el espacio público? ¿Quiénes no? ¿Por qué cree usted que ocurre esto? *¿Cómo utilizan el espacio ahora? ¿Qué tipo de actividades realizan? ¿Se utiliza con mayor frecuencia?*

5.3 *¿Hay mayor cantidad y diversas de personas utilizándolo? Si lo usan menos, ¿existe alguna propuesta por parte del municipio para solucionar esto? (Indagar sobre el ajuste de expectativas en relación con el uso de los espacios una vez ejecutado el proyecto)*

6. Cierre y recomendaciones

6.1.- ¿Qué recomendaciones realizaría usted al Programa Nacional de EEPP desarrollado por el MINVU en términos de los procesos participativos que se llevan a cabo para fomentar el diseño y uso inclusivo de los espacios públicos?

6.2.- ¿Hay algo más que quisiera agregar?

Agradecer y finalizar.

7.5. Pauta para grupos focales y entrevistas grupales

Pauta Grupos Focales/Entrevista grupales Estudio Participación e Inclusión en Espacios Públicos

Buenos días/tardes, mi nombre es ____ y formo parte del equipo de la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología (DESUC) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, a cargo de este estudio que busca **interiorizarse en los temas asociados a la participación ciudadana en el diseño y uso de espacios públicos.**

La idea es que podamos conversar de algunos temas al respecto. Todo lo que aquí se converse tiene carácter absolutamente confidencial. Se grabará solo con el objeto de dejar un registro y poder analizar la información adecuadamente, pero los datos sólo serán trabajados a nivel agregado, es decir, en relación al grupo y no a cada persona. Por favor, siéntase con libertad para hablar. La discusión durará alrededor de una hora y media. (PEDIR SOLICITUD DE FIRMA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO)

1. Módulo introductorio: Presentación general del/la entrevistado/a

- **Indagar aspectos generales de presentación:** “Lo primero es que cada uno se presente...”, ¿Cuál es su nombre? ¿Qué hacen? ¿Dónde viven? ¿Hace cuánto viven en este sector/comuna?

(*NOTA: Estas preguntas y todas las de la pauta se realizan en modo de pregunta abierta y en un tono conversatorio, antes que preguntas cerradas)

2. Módulo general sobre procesos de participación, inclusión y espacio público

- **Características de los espacios públicos de la comuna:**

2.1.- ¿Con qué tipo de espacios públicos cuenta la comuna? ¿Cuáles conocen?

2.2.- ¿Ustedes usan alguno de éstos? ¿Por qué? ¿Para qué?

2.3.- ¿Saben quiénes utilizan con mayor frecuencia los espacios públicos? (*Sondear en términos etarios, étnicos, de género y condiciones socioeconómicas de quienes concurren*) ¿Por qué los ocupan?

- **Diagnóstico general sobre inclusión y participación ciudadana en el uso, diseño y ejecución de los proyectos de espacios públicos impulsados por el MINVU y los demás actores institucionales involucrados:**

2.3.- ¿Qué es para ustedes la participación ciudadana? ¿Ven alguna diferencia en la participación ciudadana en EEPP?

2.4.- Respecto de la participación ciudadana en la comuna: ¿se les ha invitado a participar en algún proyecto (de EEPP por ejemplo)? (*Profundizar: ¿ha sido para decidir o dar opinión sobre algo que la gente ha pedido que se la incluya? Ahondar si saben quiénes participan en estos procesos normalmente y si se han incluido nuevos actores comunales en instancias participativas, como hombres/mujeres o migrantes*)

2.5.- Respecto a la **inclusión (de personas de tercera edad, de personas con discapacidad o pueblos indígenas, de hombres y mujeres, etc.)**, ¿cómo entienden el concepto de Inclusión en espacios públicos? ¿Qué pasa con los diferentes grupos sociales (ya sea etarios, étnicos, nacionalidades, de discapacidad)?

2.6. SI PARTICIPARON: ¿Estos temas de inclusión fueron considerados en el proceso participativo? Si lo abordaron: ¿cómo se abordó? Si no: ¿cómo creen que debería ser?

2.7.- Desde su perspectiva, ¿es importante que el diseño de espacios públicos sea participativo? ¿Cuáles son sus aportes y desventajas? ¿Quiénes debieran participar de estos diseños?

3. Módulo conocimiento e historia del barrio en el que residen, y el espacio público seleccionado

- **Identificación del barrio (caso particular):**

3.1.- ¿Podrían contarme un poco respecto de la historia del barrio? ¿cómo ha ido cambiando en el tiempo? ¿qué tipo de familias residen por ahí? ¿existe un comercio particular establecido?

3.2.- ¿Existe organización barrial? ¿cuál es la relación de la junta de vecinos con el municipio? ¿los habitantes del barrio han protagonizado algún tipo de manifestación sobre alguna demanda en particular?)

3.3.- ¿Se han incorporado nuevos actores al barrio? (p.e. migrantes) Sondar tipos de nuevos actores que sean relevantes en el espacio, quizás es un barrio de adultos mayores, o de familias recién constituidas con niños)

- **Prácticas de uso y apropiación de espacio:**

3.4.- ¿Cómo era el espacio público anteriormente? ¿Quiénes lo usaban? ¿Quiénes no? ¿por qué? ¿Qué se hacía? (como lugar de encuentro, de paso, era fácil/difícil acceder, etc.)

3.5.- ¿Cómo es ahora? ¿Quiénes lo usan ahora? ¿Quiénes no? ¿Por qué cree usted que ocurre esto? ¿Qué tipo de actividades realizan? (como lugar de encuentro, de paso, etc.) ¿qué elementos son los que más se usan? ¿en qué horarios?

3.6.- ¿Cuáles son las (des)ventajas del nuevo espacio público? (*indagar aspectos de inclusión y accesibilidad, como también otras problemáticas sanitarias, luminosidad o de violencia en el espacio público*). Indagar si visualizan ventajas o beneficios del nuevo espacio público en relación con los problemas anteriores (por ejemplo, si hay necesidades que fueron resueltas para las mujeres, los niños, los adultos mayores, o los discapacitados del barrio)

4. Módulo procesos participativos en el diseño y ejecución del espacio público

- **Profundización sobre el diseño:**

4.1.- ¿Saben cómo se llevó a cabo el proceso de diseño del nuevo EEPP? ¿Qué rol cumplió el municipio en el diseño? ¿Qué tan participativo fue el proceso? ¿Quiénes participaron del proceso de diseño del EEPP? ¿Cómo se les convocó a participar? ¿Qué hicieron (*indagar en metodología de la consultora*)? Si existieron desacuerdos entre los vecinos respecto de cómo debiera ser el espacio ¿cómo se resolvieron? Después de haber participado de las instancias de diseño, ¿se les entregó información de cómo quedaría el espacio finalmente? ¿Recibieron información sobre cómo sería la ejecución? ¿Cómo era la calidad de esta información? En términos generales, ¿cómo evalúa el proceso de participación? (*Indagar sobre si incluyeron criterios según grupos prioritarios en el diseño participativo*)

- **Profundización sobre la ejecución:**

4.2.- ¿En qué terminó todo el proceso de diseño? ¿Se incluyeron las demandas/recomendaciones de los participantes? Si es así, ¿cuáles eran las principales demandas que fueron recogidas? (*Instrucción: ser específico, y no que las personas se expresen en sus deseos, frustraciones, etc.*)

Si no, ¿Cuáles fueron las demandas que quedaron fuera? ¿Cuáles son las diferencias entre lo que se diseñó y lo que se ejecutó? Según su criterio, ¿cuáles fueron las razones para no incorporar los requerimientos de las personas?

4.3.- ¿Qué le faltó al diseño?

4.4.- Y pensando en lo que hablábamos sobre inclusión, ¿qué le faltaría al EEPP, según su experiencia? (*Profundizar sobre las diferencias entre el diseño y la ejecución, pensando en los criterios de inclusión, como los efectos (deseados y no deseados) de la inclusión*)

5. Módulo sobre cumplimiento de expectativas de usuarios

- **Expectativas frente a la participación en el diseño:**

5.1.- En un principio, ¿Cuáles eran los resultados esperados a partir del diseño participativo? ¿Cuáles eran las expectativas de los habitantes del barrio con respecto al nuevo proyecto de mejoramiento de EEPP? ¿Cuál fue su grado de involucramiento?

5.2.- ¿Se han reclamado o han existido algunos problemas frente al diseño ejecutado? (*Indagar sobre el ajuste de expectativas en relación con el diseño de los espacios una vez ejecutado el proyecto*)

6. Cierre y recomendaciones

6.1.- ¿Qué recomendaciones realizaría para mejorar los procesos de participación? (*Foco: fomentar diseños y usos inclusivos de los EEPP*)

Agradecer y finalizar.

7.6. Ficha de observación -primera visita

Ficha de observación no participante Estudio Participación e Inclusión en Espacios Públicos

1. Instrucciones

- 1) Completar la ficha
- 2) Sacar fotografías del espacio público

2. Ficha de observación no participante de espacio público

Instrumento cualitativo: Ficha de observación mixta			
Lugar observado:			
Ubicación (<i>referencia de calles, barrio</i>)			
Hora de inicio- fin observación		Fecha de obs.	
Breve descripción del espacio (<i>qué es, qué espacios y elementos contiene, áreas verdes, etc.</i>)			
Población (<i>características sociodemográficas, distribución y uso del espacio público, integración o segmentación en el espacio, diversidad de perfiles</i>)			
Apropiación espacio (Usos funcionales de interacciones de usuarios) (<i>usos más frecuentes, instalaciones</i>)			
Entorno (<i>dónde se ubica el lugar en relación con la comuna o pueblo</i>)			
Apuntes de conversaciones (<i>beneficios reconocidos, perjuicios</i>)			
Otros elementos			

7.7. Ficha de observación – segunda visita

Ficha de observación no participante Estudio Participación e Inclusión en Espacios Públicos – segunda visita

1. Instrucciones

- 1) Realizar conversaciones con los/as usuarios/as, indagando temporalidad del uso (días, horarios, estaciones) y frecuencia; prácticas (qué hacen en el EEPP); conocimiento de EEPP (por ejemplo historia, nombre, qué se hace ahí, para que se ocupa a nivel comunitario, percepciones de seguridad del espacio, horas de uso); conocimiento del proceso de cambio (se enteraron de que había un proceso de diseño o de ejecución, cómo, qué les pareció); expectativas del cambio (indagar si habían y cuáles eran) y evaluación actual del EEPP (mejoró, empeoró, etc.).
- 2) Sacar fotografías del espacio público

2. Ficha de observación no participante de espacio público

Instrumento cualitativo: Ficha de observación mixta			
1. Caracterización de la observación y del EEPP			
Lugar observado:			
Fecha de observación			
Hora de inicio- fin observación		Día hábil/no hábil	
Describir uso –prácticas: dinámica de flujo (hacia dónde transitan las personas, desde donde entran al EEPP, por dónde se van, tiempo aproximado de permanencia, etc.), permanencias (dónde se sientan, se paran, qué hacen/dónde y con qué, entre quienes interactúan)			
Descripción de usuarios/as (edad, género, rasgos físicos, etc.)			
Elementos y áreas más usados (es decir zonas y mobiliario o vegetación)			
Elementos y áreas menos usados			
Describir estado de conservación (elementos naturales y no naturales, mantención de espacios verdes, árboles y plantas)			
Describir posibilidades de acceso (rampas, tipo de pavimento, línea para ciegos sí o no)			
Señalar elementos de participación ciudadana incorporados en el nuevo EEPP (según información recopilada en documentos oficiales, entrevistas grupales o			

grupos focales – conforme dispuesto en las bases técnicas 2.4.2.c)			
Señalar elementos de participación ciudadana NO incorporados en el nuevo EEPP			
Otros (conversaciones, notas)			
2. Pauta semi-estructurada de observación no participante			
Elementos a observar	Sí	No	Nota
Presencia de niños			
Presencia de jóvenes			
Presencia de adultos			
Presencia de adultos mayores			
Presencia mayoritaria de mujeres			
Presencia mayoritaria de hombres			
Presencia discapacitados			
Se observa mayoritariamente flujo de personas (EEPP como lugar de paso)			
Se observa mayoritariamente estadia de personas en EEPP			
Locomoción cercana			
Uso de sillas de ruedas, coches, bicicletas, otros.			
Especificar otros medios de transporte visualizados			