

# Innovación en la Gestión Pública en Gobiernos Locales

MEMORIA DE EXPERIENCIAS



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO



FINANCIADO POR EL FONDO DE INNOVACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD (FIC-R) DEL GOBIERNO REGIONAL DEL BÍO-BÍO



**LabUBB**  
INNOVACIÓN PÚBLICA

LABORATORIO DE GOBIERNO LOCAL  
PARA LA REGIÓN DEL BÍO-BÍO.

# MEMORIA DE EXPERIENCIAS

## Innovación en la Gestión Pública en Gobiernos Locales

FINANCIADO POR EL FONDO DE INNOVACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD  
(FIC-R) DEL GOBIERNO REGIONAL DEL BIOBÍO.

## Innovación en la Gestión Pública en Gobiernos Locales: Memorias de Experiencias

© 2022 Primera edición  
Ediciones Universidad del Bío-Bío  
Representante legal: Rector Mauricio Cataldo Monsalve  
Avenida Collao 1202, casilla 5-C  
4051381, Concepción.

Autores: Javier Antonio León Aravena, Carmen Gloria Burdiles Cisterna, Víctor Manuel Mora Padrón, Matías Esteban Cádiz Flores, Sebastián Alejandro Marchant Saenger, Camila Nisleth Jarpa Fernández.

Derechos reservados  
Inscripción:2022-A-4620

Diseño de la cubierta y diagramación: Paula Riffo Fraga.

Impreso en  
Impresos Amar Ltda.  
Tel: 41 2991906  
Libertad 121, Chillancito, Concepción  
Impreso en Chile – Printed in Chile.

FIC cod. 400000130 - Gobierno Regional de la Región del Biobío.

### Instituciones Participantes y colaboradoras:

#### Municipios Con experiencias asesoradas

Municipalidad de Coronel  
Municipalidad de Concepción  
Municipalidad de Hualqui  
Municipalidad de San Pedro de la Paz  
Municipalidad de Lebu  
Municipalidad de Los Álamos  
Municipalidad de Los Ángeles  
Municipalidad de Nacimiento

#### Círculo de Innovación Pública

Gobierno Regional del Biobío  
Corporación Desarrolla Biobío  
Universidad del Bío-Bío  
Asociación de Municipalidades Región Biobío  
Universidad de Concepción  
Universidad de Las Américas  
Universidad San Sebastián

#### Municipios participantes en jornadas (talleres, cursos y otras)

Municipalidad de Alto Biobío  
Municipalidad de Antuco  
Municipalidad de Arauco  
Municipalidad de Cabrero  
Municipalidad de Cañete  
Municipalidad de Chiguayante  
Municipalidad de Contulmo  
Municipalidad de Curanilahue  
Municipalidad de Hualpén  
Municipalidad de Laja  
Municipalidad de Lota  
Municipalidad de Mulchén  
Municipalidad de Negrete  
Municipalidad de Penco  
Municipalidad de Quilaco  
Municipalidad de Quilleco  
Municipalidad de San Rosendo  
Municipalidad de Santa Bárbara  
Municipalidad de Santa Juana  
Municipalidad de Talcahuano  
Municipalidad de Tirúa  
Municipalidad de Tomé  
Municipalidad de Tucapel  
Municipalidad de Yumbel  
Municipalidad de Recoleta  
Municipalidad de Peñalolén

#### Instituciones Colaboradoras

Welukán  
Laboratorio de Gobierno del Ministerio de Hacienda  
PoliLab de la Universidad Nacional de Rosario  
Fundación Interpreta  
Parque Metropolitano de Santiago  
Fundación Huella Local  
Red Coinserta de Gendarmería

#### Asesores Locales

Claudio Opazo de Consultora Estudio 17  
Ingrid Robert Municipalidad de Valparaíso  
Brian Feldman de OIM-Chile  
Fundación Tierra Viva  
Consultora AireFresco  
Consultora Metasoft  
Cristián Rebollo de Consultora Masternet  
Juan Tobar de Consultora T&T  
Viviana Aliaga y Luz Cortínez de Consultora Entramada



**Bajo Licencia Creative Commons:** Se permite la redistribución de este contenido siempre y cuando: se reconozca al autor de la obra, no se haga uso comercial y no se ejecuten obras derivadas.



# ÍNDICE

en Cambio Climático . . . . .	26
competitividad de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo . . . . .	34
municipal . . . . .	42

del Programa Lebu Limpia y Recicla . . . . .	51
conocimiento para el mejoramiento de la gestión Unidad de Desarrollo Económico Local . . . . .	59
Ciudadana . . . . .	67
en situación de discapacidad . . . . .	75

# Objetivo de la Publicación



General: Difundir la experiencia del Laboratorio de Gobierno Local para la Innovación Pública de la Universidad del Bío-Bío, LabUBB implementado entre los años 2018-2021.

Específicos:

- Difundir la experiencia del LabUBB en innovación pública con los municipios de la región del Biobío.
- Analizar las principales fortalezas y/o debilidades de la experiencia LabUBB en innovación pública con los Gobiernos Locales de la región del Biobío.
- Entregar un insumo que permita motivar a los Gobiernos Locales en la innovación de sus procesos y servicios.

## Presentación Laboratorio de Gobierno Local UBB

El Laboratorio de Gobierno Local de la Universidad del Bío-Bío LabUBB (en adelante), es un proyecto dependiente de la Dirección de Innovación de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad del Bío-Bío, a través del Centro de Estudios Territoriales e Interdisciplinarios de la misma universidad. El LabUBB surge a través de un proyecto elaborada por un equipo de académicos e investigadores de la Universidad del Bío-Bío, el que fue financiado, en una primera etapa, por el Fondo de Innovación para la competitividad (FIC) del Gobierno Regional del Biobío entre los años 2018 al 2021.

Su objetivo principal es "Fortalecer la gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región del Biobío, por medio de procesos de innovación abierta y la articulación de actores, teniendo como foco principal una Innovación Pública Sustentable". El propósito del LabUBB se centra en propiciar espacios de encuentro entre la comunidad liderada por Municipios, mediante instancias de colaboración entre actores internos y externos, para generar soluciones innovadoras en materia de gestión pública local, propiciando un equilibrio entre los sistemas sociales, económicos y ambientales. En este sentido, LabUBB se sitúa dentro del ecosistema innovador en la región del Biobío, particularmente en relación con los Gobiernos Locales.

Junto con esto, LabUBB señala como sus principales propósitos para el trabajo lo siguiente:

- Fortalecer la gestión pública de Gobiernos Locales de la Región, a través de procesos de innovación abierta y articulación de actores.
- Introducir procesos de innovación en Municipios de la Región del Biobío.
- Fomentar el desarrollo local con organizaciones flexibles y proactivas.
- Promover una cultura de la Innovación.

Bajo el modelo de trabajo de Innovación Pública Sustentable, se busca conjugar las relaciones entre la gestión pública y la ciudadanía, es por esto que centra sus áreas de trabajo en tres ejes principales: Promover la Gestión Pública

Local con metodologías de innovación abiertas y con ello, contribuir en la descentralización de la gestión en las instituciones públicas; El fomento de la Gobernanza Democrática a través de la Participación Ciudadana, la Asociatividad y la Articulación de actores; Y la promoción del Desarrollo Territorial, fortaleciendo la Competitividad y el Capital Social en los territorios y contribuyendo en la formación del Capital Humano.

Este modelo de trabajo se estructuró en dos grandes etapas: Instalación e Implementación. La primera etapa de Instalación consistente en el asentamiento de un equipo de trabajo multidisciplinario, la constitución del Círculo de Innovación Pública; red de colaboración que fomenta la asociatividad y cooperación en torno a la innovación en la gestión pública, integrada por instituciones representantes del sector público, privado, social y académico que se articulan en función de la promoción y sustento de la cultura de la innovación en gobiernos locales de la región; el desarrollo y diseño del modelo metodológico y conceptual que sustentan el trabajo de LabUBB, y la ejecución de pilotos de innovación con Gobiernos Locales en la Región; como una forma de testear y perfeccionar el Modelo de Innovación Pública Sustentable, además de levantar experiencias de innovación y entregar soluciones innovadoras a los Gobiernos Locales. Las experiencias pilotos fueron "Programa de educación ambiental inicial en Cambio Climático" de la Dirección de Medio Ambiente de la Municipalidad de Concepción, "Estrategia de Vinculación del municipio con la población migrante, que se constituya como un modelo de Gestión para la Política de Integración a migrantes" de la Municipalidad de Coronel, y "Definición de Briefing y Target Group socio-territorial" de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de San Pedro de la Paz.

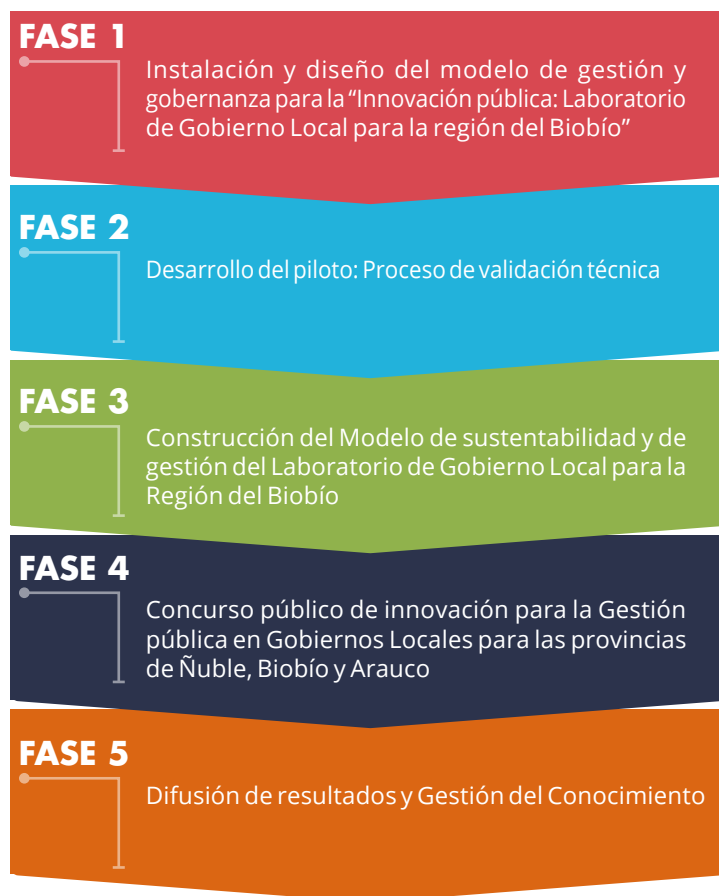
La segunda etapa de Implementación consistente en el desarrollo del Concurso de Innovación Pública para identificar y seleccionar seis Gobiernos Locales en la Región del Biobío, con el objetivo de implementar el Modelo de Innovación Pública Sustentable ya ajustado, identificar experiencias innovadoras y generar soluciones para los Gobiernos Locales seleccionados que puedan ser institucionalizadas dentro del Municipio. Las experiencias abordadas por LabUBB fueron:



- “Diseño de programa de capacitación y selección de plataforma digital de carácter formativo que permitan fortalecer la competitividad de los usuarios” de la Oficina de Fomento Productivo de la Municipalidad de Concepción.
- “Diseño y desarrollo de una solución basado en tecnologías de información (TI) que se constituya como una herramienta para el mejoramiento de la gestión, procesos administrativos y servicios ofrecidos” de la Municipalidad de Hualqui.
- “Diseño e instalación de TI que se constituya como una herramienta para mejorar los procesos de registro de la gestión de residuos y notificación sobre los servicios a los usuarios del programa Lebu Limpia y Recicla” de la Unidad de Medio Ambiente de la Municipalidad de Lebu.
- “Diseño e instalación de base de conocimientos que se constituya como una herramienta para el mejoramiento de la gestión, procesos administrativos y servicios ofrecidos” de la Unidad de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Los Álamos.
- “Elaboración de un Plan estratégico de Participación Ciudadana” de la Oficina de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Los Ángeles.
- “Plan Local para la integración del municipio con las personas en situación de discapacidad de la comuna de Nacimiento, para mejorar la atención de este grupo específico y satisfacer sus necesidades integrales” de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Nacimiento.

## Fases Laboratorio de Gobierno Local

El proyecto contempló una planificación para ejecutarse durante 30 meses, y se constituye de cinco fases:



*Ilustración 1. Fases Laboratorio de Gobierno Local  
Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

# Propuesta Conceptual Modelo Innovación Pública Sustentable

El Laboratorio de Gobierno Local propone un modelo conceptual que define la gestión de su trabajo.

El Siguiete Esquema, expone los contenidos que desarrolla el Laboratorio de Gobierno Local.

## MODELO CONCEPTUAL

La forma que el aparato público organiza el uso de sus recursos para el cumplimiento de objetivos y tareas.

Busca concretar y materializar las características de los territorios y aprovechar sus propios recursos para sentar las bases para un desarrollo humano.



Ilustración 2. Modelo Conceptual  
Fuente: Laboratorio de Gobierno Local

## **Gestión Pública Local**

La conceptualización de la Gestión Pública, se relaciona directamente con la forma en que el aparato público organiza el uso de sus recursos para el cumplimiento de objetivos y tareas profundizando la descentralización y basados en innovación abierta.

## **Gobernanza Democrática**

Se relaciona con la Participación Ciudadana, por cuanto involucra a otros actores en el quehacer de la gestión pública. Además, involucra la generación de nuevas redes de colaboración, aumentando las relaciones de confianza de aquellos actores que participan en estas estructuras, fortaleciendo de esta manera el capital social existente a nivel local y territorial. Esta dimensión aborda los principales elementos de participación ciudadana, capital social y asociatividad.

## **Desarrollo Territorial**

Busca concretar y materializar las características de los territorios y aprovechar sus propios recursos para sentar las bases para un desarrollo humano. Esta dimensión aborda los elementos de Competitividad y Capital Humano.

## Enfoque y Modelo de trabajo con los Municipios

En este apartado se da cuenta del proceso de trabajo con los municipios, cómo se hace y construye el vínculo, cómo se seleccionan, en qué consiste el trabajo con los municipios, constitución de equipos, firma compromiso por parte de los Alcaldes, trabajo de apoyo y acompañamiento profesional, habilitación de competencias para los profesionales (capacitación), contratación de asesoría especializada (proceso de aceleración y prototipado), plan de implementación de iniciativas por parte de municipios.

### Principios LabUBB

Para orientar el enfoque y el modelo de trabajo con los Gobiernos Locales, LabUBB se basa en cuatro principios fundamentales, elaborados en función de la propuesta de marco conceptual.



*Ilustración 3. Principios LabUBB*  
*Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

## **FOCO EN LA INNOVACIÓN**

Este principio se entiende como promoción de procesos transformadores en instituciones públicas, orientados a la elaboración y/o modificación de servicios con un enfoque de co-creación y pensamiento de diseño (Design Thinking), que agreguen valor a la relación entre la gestión pública, la academia, la sociedad civil y la ciudadanía.

## **DESCENTRALIZACIÓN**

Este principio se define como contribución a la promoción de procesos descentralizadores que potencien a los Gobiernos Locales, los cuales les permitan identificar y resolver problemas públicos con pertinencia en el territorio y sus habitantes.

## **GOBERNANZA PARTICIPATIVA**

Este principio se entiende como fomentar procesos y/o mecanismos que integren a los distintos actores públicos, privados, de la academia y la sociedad civil presentes en el territorio para el ejercicio de procesos colaborativos o de co-creación para la identificación y resolución de problemas públicos.

## **EQUIDAD**

Este principio se define como contribuir a la generación de procesos que permitan asegurar condiciones igualitarias de acceso a los distintos servicios ofrecidos por los Gobiernos Locales, respetando las características del territorio y de la ciudadanía.

## Itinerario Metodológico

El Modelo de Innovación Pública se centra en la definición de etapas que deben permitir el diseño de una estrategia de gestión y proceso metodológico centrado en el desarrollo de desafíos complejos en cada Municipio. Instancia que debe permitir la elaboración de portafolios de Casos de Innovación pública a nivel regional, focalizando la producción de beneficios, entrega y construcción de valor a la ciudadanía en virtud de la calidad y eficiencia en el diseño de los servicios públicos, pertinencia y empoderamiento de la institución involucrada.



*Ilustración 4. Itinerario Metodológico LabUBB  
Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

## Acuerdos y compromisos entre las partes

Dentro de la ejecución de sus labores, acompañamiento de los Gobiernos Locales y desarrollo del Modelo, el Laboratorio de Gobierno Local para la Región del Biobío adquirió los siguientes compromisos con cada caso de innovación

- Desarrollo de iniciativas de innovación pública con municipios pilotos.
- Transferencia de herramientas para la innovación.
- Liderar jornadas de trabajo periódicas con los equipos municipales, así como acompañar el trabajo en terreno de sus actividades.
- Sistematizar, intercambiar y difundir las experiencias de innovación pública en los municipios pilotos.
- Promover la articulación de una red de actores de innovación pública a nivel regional, nacional e internacional.
- Constituir y liderar el Círculo de Innovadores Públicos.
- Prototipar y generar un modelo de innovación pública.

Asimismo, cada Gobierno Local, adquirió los siguientes compromisos:

- Identificar un problema y propuesta de desafío que permita desarrollar un caso de Innovación Pública.
- Conformar equipos de funcionarios municipales a quienes transferir herramientas para la innovación.
- Participar de reuniones y jornadas de trabajo periódicas impulsadas por el Laboratorio de Gobierno.
- Participar de las capacitaciones de introducción a la Innovación Pública.
- Incorporar al Municipio en el Círculo de Innovación Pública.



# Experiencias de Innovación Pública y la Expresión del Modelo LabUBB



# Municipalidad Coronel

## La Política de Integración a Migrantes

La Municipalidad de Coronel, a través de la Administración Municipal durante el año 2018 elabora una Política de Integración a Migrantes, con la finalidad de generar un proceso de integración desde la gestión municipal. La creación de la Política, se genera a partir de un aumento considerable de población migrante en la comuna en los últimos años (en el año 2018 la Policía de Investigaciones registra un total de 622 extranjeros en la comuna).

La Política de Integración a Migrantes en la comuna de Coronel, tiene como finalidad implementar un sello social en la aplicación de la política de gestión municipal que permita proteger e integrar a personas migrantes radicadas en la comuna. Este instrumento cuenta con 7 líneas de acción a partir de las cuales se generarán iniciativas en pro de una integración migrante. La principal acción que tiene la Política radica en la creación de una Oficina Comunal de Migrantes, que permita la entrega de información e incentive la participación de la población migrante en el territorio comunal y barrial. De tal manera fomentar la inclusión social y resguardar el respeto de sus derechos, que permita informar, orientar y vincular con las redes de apoyo de la comuna de Coronel.

A continuación, se entrega una breve descripción del piloto innovación de la Municipalidad de Coronel, cuyo equipo motor está integrado por:

- Katherine Gatica, Líder y Profesional de la Unidad de Alcaldía.
- Sergio Aravena, Líder y Encargado de Participación Ciudadana.
- Patricia Salazar, Asistente Social del Programa Inclusión DEM.
- Patricia Molina, Encargada de Participación Social DAS.
- Lisi Troncoso, Encargada Comunal de RSH de DIDECO.



# Síntesis caso Piloto Coronel



## Dirección municipal a cargo

Unidad de Alcaldía

## Caso de Innovación

Estrategia de Vinculación del municipio con la población migrante, que se constituya como un modelo de Gestión para la Política de Integración a migrantes de la Municipalidad de Coronel.

## Objetivos de la iniciativa

Implementar un sello social en la aplicación de la política de gestión municipal para la protección e integración de los inmigrantes en la comuna de Coronel.

## Impacto esperado

- Real integración: vinculación con los servicios.
- Orientación: ser una instancia de acogida.

## Fortalezas

- Excelente coordinación del equipo de trabajo para el desarrollo de la iniciativa.
- Equipo integrado por funcionarios de distintas direcciones de la Municipalidad.
- Temática migrante declarada como prioritaria por la autoridad edilicia de la comuna
- Vinculación con otros municipios que trabajan la misma temática

## Obstaculizadores

- Condiciones de pandemia dificultan el desarrollo de actividades participativas y reuniones de trabajo.
- Reticencia y rechazo de la comunidad frente a la temática de migrante.
- Procesos de validación municipales o burocracia municipal que retrasa el desarrollo de la iniciativa.

## Condiciones que ocurrieron en el proceso

- Factores externos condicionaron el retraso en el desarrollo de la iniciativa innovadora
- Coordinación de reuniones constante entre el equipo de Coronel y el equipo LabUBB para abordar el desarrollo de la iniciativa.
- Apoyo del Alcalde para la ejecución de la iniciativa.
- Vinculación con la Oficina de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso.

Durante el desarrollo de esta etapa se efectuaron actividades para la definición de objetivos, desafío de innovación y propuesta de producto/servicio público. Todo ello conllevó al LabUBB apoyar metodológicamente al municipio en la elaboración de la Política de Migrantes. Gracias a este proceso, se lograron identificar las siguientes condiciones de entrada:

- Dificultades para la Integración: Asistencialismo con personas migrantes, Baja escolaridad de migrantes.
- Desconocimiento y la Desinformación sobre la migración: Principalmente, los medios de comunicación no informan de manera adecuada y contribuyen a generar una imagen negativa sobre la migración.
- Discriminación: Existen manifestaciones de racismo y clasismo frente al migrantes.
- Servicios Sociales: Deficiencia en la atención a migrantes, principalmente en los servicios de salud, debido a Barreras Comunicacionales. Falta de albergues e infraestructura adecuada y falta de integración laboral.
- Barreras Comunicacionales: Presentes principalmente en migrantes provenientes de Haití.

En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.

#### Problema a abordar

Escasa vinculación de los migrantes con el municipio.

#### Desafío Creativo

¿Qué estrategia se puede desarrollar para mejorar la vinculación de la población migrante con el municipio de Coronel?

#### Usuario

Persona migrante radicada en Coronel

Una vez identificado el problema a abordar y la propuesta de valor, se elabora la factibilidad técnica de la iniciativa a través de un proceso de co-creación que conllevó de reuniones trabajo y construcción de propuestas, que se transforma en los Términos de Referencia para la búsqueda, selección y contratación de la asesoría especializada, empleando para ello el apoyo monetario entregado por LabUBB.

Cabe recalcar que esta asesoría especializada se realizó en el corto periodo de dos meses y medio y caracterizado por una modalidad de trabajo a distancia. Gracias a este proceso el grupo motor logro adquirir capacidades y herramientas específicas en la temática de migrantes que les permitió generar los siguientes prototipos de innovación:



*Ilustración 8. Prototipos de innovación*

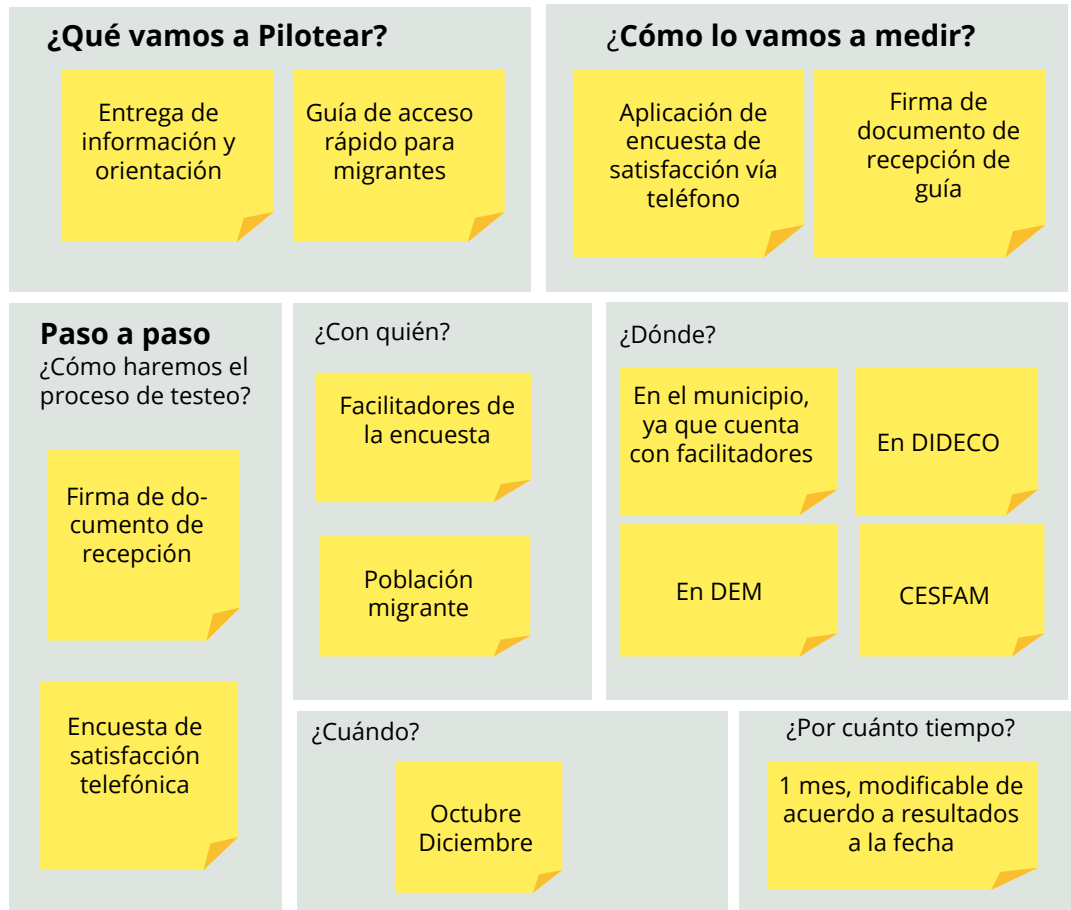
*Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

Para el desarrollo de esta etapa, se organizó previamente una jornada de trabajo entre el equipo de Coronel y el equipo LabUBB, para la definición de compromisos para su ejecución. Esta Jornada entregó los siguientes resultados.



Asimismo, el equipo motor de Coronel ha planificado actividades de testeo del servicio con los funcionarios municipales, participación en mesa técnica comunal de la temática, además de reuniones de coordinación con el equipo LabUBB.

Para el desarrollo de esta etapa, al igual que en la anterior, se organizó una jornada de trabajo entre el equipo de Coronel y el equipo LabUBB, para la definición de compromisos para su ejecución. Esta Jornada entregó los siguientes resultados.



Adicionalmente, para complementar estos compromisos, el equipo motor de Coronel ha definido elaborar e implementar una estrategia de sensibilización en la temática migrante con los niños, niñas y adolescentes.

Para el desarrollo de esta etapa, al igual que en la anterior, se organizó una jornada de trabajo entre el equipo de Coronel y el equipo LabUBB, para la definición de compromisos para su ejecución. Esta Jornada entregó los siguientes resultados:

### Tareas a realizar para la institucionalización



Adicionalmente, la autoridad edilicia de la comuna ha declarado preocupación y prioridad en la temática de migrantes, dando así prioridad para la institucionalización de esta iniciativa.



## Aprendizajes de la experiencia



Gracias al apoyo y acompañamiento del LabUBB, el equipo liderado por Alcaldía y la Oficina de Seguridad lograron desarrollar un diagnóstico comunal de la población migrante, una propuesta de planificación de la Política Municipal de Integración a Migrantes, un Manual de Orientaciones para Migrantes y sus familias (En español y creol) y un guion para el desarrollo de material audiovisual en apoyo al Manual. Asimismo, pese al constante acompañamiento del Laboratorio de Gobierno Local UBB, el grupo motor de la Municipalidad de Coronel tiene el gran desafío de sensibilizar a la comunidad en la temática migrante, de generar un cambio en la percepción hacía las personas migrantes en la comuna.

### Aprendizajes de la experiencia

“ LabUBB nos enseñó a promover una cultura innovadora dentro de la organización, nos enseñó a vincularnos desde la academia....nos ha proporcionado metodologías de trabajo, instancias de colaboración y la articulación con los actores, que es lo más importante. ”



Katherine Gatica Catril,  
Líder equipo

# Municipalidad Concepción

## Programa de educación ambiental inicial en Cambio Climático

La Dirección de Medio Ambiente de la Municipalidad de Concepción, implementó su Plan Local de Cambio Climático, el cual fue elaborado durante el año 2019 con un fuerte carácter participativo y con pertinencia territorial.

Un Plan Local de Cambio Climático es un instrumento de planificación municipal, que orienta la integración del cambio climático en la gestión, donde se generan medidas de adaptación en un horizonte de 3 a 5 años. En este sentido, el municipio busca generar sinergias entre los diferentes sectores que componen la gestión del territorio con la finalidad de abordar los desafíos que conlleva el cambio climático a partir de una perspectiva de desarrollo.

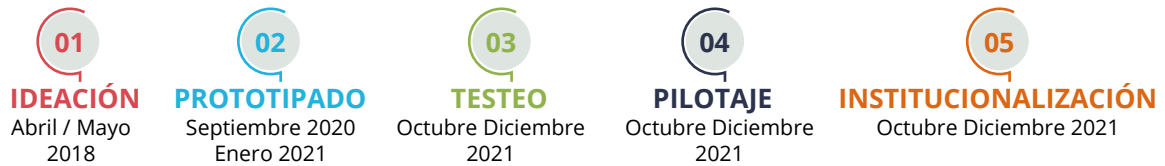
El Plan Local de Cambio Climático se ha elaborado con participación de la comunidad y de funcionarios municipales lo que ha permitido conocer cuáles son las principales problemáticas de la comuna en la materia y también proponer iniciativas que permitan adaptarse y mitigar los efectos del cambio climático. En ese contexto, dentro las iniciativas planteadas en el proceso de elaboración del Plan se destacan la relevancia de fomentar la educación e información acerca del cambio climático para motivar a los ciudadanos y ciudadanas y generar con la comunidad un trabajo colaborativo entre el municipio y los propios vecinos de Concepción.

A continuación, se entrega una breve descripción del piloto innovación de la Municipalidad de Concepción, cuyo equipo está integrado por:

- Bárbara Miller, Líder y Ingeniera de Proyectos de la Dirección de Medio Ambiente.
- Andrea Aste, Directora de Medio Ambiente.
- Álvaro Espinoza, Encargado de Educación Ambiental.
- Nicolás Iturra, Encargado de Certificación Ambiental.
- Norma Parra, Encargada de Residuos



# Síntesis caso Piloto Concepción



## Dirección municipal a cargo

Dirección de Medio Ambiente

## Caso de Innovación

Programa de educación ambiental inicial en Cambio Climático.

## Objetivos de la iniciativa

Diseñar un Programa de Educación Ambiental Inicial a la comunidad sobre Cambio Climático y su relación con los conceptos: Residuos, Cuerpos de agua, Biodiversidad y Calidad del aire y Cambio climático.

## Impacto esperado

- Comunidad informada corresponsable, que entienda la problemática del Cambio Climático y que adquiera capacidades para generar acciones.

## Fortalezas

- Excelente coordinación del equipo de trabajo para el desarrollo de la iniciativa.
- Equipo integrado por funcionarios de distintas direcciones de la Municipalidad.
- Liderazgo marcado de funcionaria a cargo del equipo.
- Amplio manejo de la temática por el equipo motor.
- La Dirección de Medio cuenta con un desarrollo previo de instrumentos similares.

## Obstaculizadores

- Condiciones de pandemia dificultan el desarrollo de actividades participativas y reuniones de trabajo.
- Equipo de trabajo pequeño.
- Procesos de validación municipales o burocracia municipal que retrasa procesos para el desarrollo de la iniciativa.

## Condiciones que ocurrieron en el proceso

- Factores externos condicionaron el retraso en el desarrollo de la iniciativa innovadora
- Coordinación de reuniones constante entre el equipo de Concepción y el equipo LabUBB para abordar el desarrollo de la iniciativa.

La focalización de esta etapa estuvo centrada en la definición de objetivos, desafío de innovación y propuesta de producto/servicio público. Todo ello conllevó al Laboratorio de Gobierno Local UBB en generar instancia que permitieran entregar un apoyo metodológico al grupo motor en la elaboración del Plan Local de Cambio Climático. Gracias a este proceso, se lograron identificar las siguientes condiciones de entrada:

- Los principales riesgos identificados por la comunidad fueron: inundación, asociados a los bordes de los ríos y lagunas; incendios, asociados a los cerros; plagas, asociadas a los cuerpos de agua y bordes de los cerros y la contaminación de cuerpos de agua por la deficiente calidad de agua de las lagunas y ríos y su contaminación.
- La mayor parte de las demandas de la comunidad son respecto a la necesidad de crear instancias de capacitación y vinculación a temáticas ambientales, mostrando interés sobre el estado del medio ambiente, su degradación y los efectos del Cambio Climático.
- La comunidad tiene nociones sobre el concepto de Cambio Climático, sin embargo, su conocimiento se basa más bien en sus efectos y no en sus causas, además hace falta concientizar a la comunidad sobre su rol y responsabilidad sobre el fenómeno.

En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.

#### Problema a abordar

Falta de consolidación de programa de educación ambiental inicial en Cambio Climático para la ciudadanía el cual tenga pertinencia territorial y cultural.

#### Desafío Creativo

¿Qué acciones se deben implementar para generar un programa de educación ambiental inicial en Cambio Climático para la ciudadanía?

#### Usuario

Dirigentes vecinales de la comuna de Concepción

Una vez identificado el problema a abordar y la propuesta de valor del servicio, el grupo motor elabora la factibilidad técnica de la iniciativa a través de un proceso de co-creación que conllevó de reuniones trabajo y construcción de propuestas, lo que se materializó en los Términos de Referencia para la búsqueda, selección y contratación de la asesoría especializada. Para apoyar este proceso de aceleración, LabUBB dispuso de recursos monetarios en virtud realizar la contratación de la asesoría especializada.

El proceso de ejecución de la asesoría especializada se realizó en el corto periodo de dos meses y medio, entre noviembre 2020 y mediados de enero 2021. Gracias a este apoyo, el grupo logró elaborar, tras un proceso de reuniones constantes, actividades con el equipo municipal y levantamiento de información en materia de Cambio Climático, los siguientes prototipos de innovación:



*Ilustración 8. Prototipos de innovación*

*Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

Para el desarrollo de esta etapa, se organizó previamente una jornada de trabajo entre el equipo de Concepción y el equipo LabUBB, para la definición de compromisos para su ejecución. Esta Jornada entregó los siguientes resultados.



Asimismo, el equipo motor de Concepción coordinó y planificó con la Unidad de Capacitación de la Municipalidad, el efectuar el testeo con los funcionarios municipales, este proceso de testeo se realizó vía zoom los días 7, 14, 21 y 28 de octubre. Durante cada jornada se abordó un eje temático.

Para el desarrollo de esta etapa, al igual que en la anterior, se organizó una jornada de trabajo entre el equipo de Concepción y el equipo LabUBB, para la definición de compromisos para su ejecución. Esta Jornada entregó los siguientes resultados.

### ¿Qué vamos a pilotear?

¿Qué creemos que logra esta solución/servicio?  
*Paquete educativo completo (Cartilla Manual Presentaciones)*

Entregar conocimiento e informar a la comunidad las temáticas ambientales que trabaja la dirección de medio ambiente

Recepción del contenido educativo del material por la comunidad

### ¿Cómo lo vamos a medir?

Indicadores que nos permitan medir los resultados del testeo del prototipo

Evaluación de contenido / Retroalimentación

### Paso a paso

¿Cómo haremos el proceso de testeo?

Video del tutor de presentación/ Introducción al programa

Subir contenido al sitio web para que la ciudadanía puedan acceder a la información

Difusión en redes sociales

### ¿Con quién?

Juntas de Vecinos de la comuna de Concepción (Al ser educación no formal)

Periodista de las redes sociales municipales

### ¿Dónde?

Plataforma virtual

### ¿Cuándo?

Octubre  
Diciembre

### ¿Por cuánto tiempo?

3 meses (de acuerdo a Observaciones en testeo)

Para el desarrollo de esta etapa, al igual que en la anterior, se organizó una jornada de trabajo entre el equipo de Concepción y el equipo LabUBB, para la definición de compromisos para su ejecución. Esta Jornada entregó los siguientes resultados.

### Tareas a realizar para la institucionalización

¿Qué?

Lanzamiento oficial del programa de capacitación

¿Cómo?

Gestiones internas con la Municipalidad

¿Con quién?

Directora de Medio Ambiente

Directivos del Municipio

Alcaldía

### En que plazo se quiere lograr esta etapa

Octubre  
Diciembre

Adicionalmente, gracias a las gestiones realizadas por el equipo motor de Concepción, a través de la Unidad de Capacitación, se logra institucionalizar el curso dentro de la Institución, como un curso de formación disponible.



# Aprendizajes de la experiencia



Gracias al apoyo y acompañamiento del LabUBB, el equipo motor de la Dirección de Medio Ambiente logró desarrollar 4 manuales temáticos en Cambio Climático, acompañados de una presentación, dinámicas e infografías por cada uno de los manuales. Asimismo, en el contexto global que se experimenta actualmente, el Cambio Climático es una temática relevante en la que se debe concientizar a la población, para que pueda tomar las acciones necesarias que permitan aportar a detener su avance. Desde el punto de vista metodológico, un aprendizaje para el equipo de Concepción fue el Modelo de Innovación Pública Sustentable elaborado por LabUBB, el cual permite a través de sus etapas entregar herramientas para generar procesos de aceleramiento en Innovación Local.

## Aprendizajes de la experiencia

*“Para nosotros, trabajar con LabUBB significó integrar una mirada académica de la gestión municipal, ampliar la red de contactos, programarse mucho y mantener un trabajo continuo y preponderar la participación ciudadana en el diseño de tareas.”*



**Bárbara Miller Catalán,**  
Líder equipo

# Municipalidad Concepción

## Plataforma digital para fortalecer la competitividad de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo

La oficina de Fomento Productivo de la Municipalidad de Concepción surge en el año 2017, bajo la necesidad de entregarle a los emprendedores y emprendedoras de la comuna, un espacio de guía y acompañamiento en el desarrollo de sus pymes y microempresas.

En el año 2019 la oficina de Fomento Productivo levanta la iniciativa de la "Academia Municipal", un espacio de formación teórico-práctico para todos sus usuarios, en donde se dictan cursos y capacitaciones de las temáticas relacionadas al mundo empresarial, tales como marketing, postulaciones a fondos concursables, entre otros.

Debido a la contingencia nacional, las actividades programadas debieron ser suspendidas y repensar en la forma de conectar con sus usuarios, para continuar el asesoramiento acostumbrado, por lo que surge la necesidad de crear un canal digital, en donde concentrar las materias educativas, que permita al emprendedor/ra continuar formándose de manera más independiente pero igual de efectiva.

La propuesta de la Oficina de Fomento Productivo radica en implementar una plataforma digital de carácter formativo, de libre acceso con el fin de apoyar sus procesos de comercialización y desarrollo de sus emprendimientos, y así impactar de manera positiva en su nivel de productividad y competitividad a nivel de mercado local. (e-commerce).

A continuación, se presentan una sistematización del caso de innovación de la Oficina de Fomento Productivo de la Municipalidad de Concepción, compuesta por Rodrigo Muñoz líder y director de la oficina, Claudia Daroch asesor profesional de la oficina de fomento productivo, Elizabeth Umaña profesional de la oficina de fomento productivo, Rafael Figueroa asesor profesional de la oficina de fomento productivo, Manola Barría profesional de gestión de la administración Municipal, Cristian Canales profesional de secretaría municipal y Manuel Villaseca profesional oficina de migrantes.



# Síntesis caso Concepción



## Dirección municipal a cargo

Oficina Fomento Productivo

## Caso de Innovación

Identificación e implementación de plataforma digital de carácter formativo que permitan fortalecer la competitividad de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo que participan en la Academia Municipal de la Municipalidad de Concepción.

## Objetivos de la iniciativa

Mejorar la competitividad de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo que participan de la Academia Municipal

## Impacto esperado

- La consolidación durante el presente año de la Casa del Emprendimiento al alero de la Ilustre Municipalidad de Concepción.
- El desarrollo de mecanismos de promoción a través de mesas de trabajo, talleres, capacitaciones y preparación de pymes y emprendedores locales para participar en eventos de transferencia de expertos con el fin de elevar su calidad de gestión, mejorar el acceso a programas de apoyo al fomento, con el fin de potenciar una cultura de emprendimiento innovador.

## Fortalezas

- Equipo municipal de la oficina de fomento productivo cuenta con una comunicación constante con sus usuarios, lo que permite un trabajo colaborativo
- Equipo municipal cuenta una oferta programática de cursos y capacitaciones de las áreas de interés para sus usuarios.

## Obstaculizadores

- Las condiciones sanitarias del país dificultan el funcionamiento regular de la oficina de fomento productivo, en relación a la creación de nuevos cursos y su implementación.

## Condiciones que ocurrieron en el proceso

- Cambio de liderazgo durante la ejecución del proceso.
- Apoyo del Alcalde para el desarrollo de la iniciativa.
- Flexibilidad en plazos de ejecución de la asesoría especializada.

Durante el desarrollo de esta etapa se efectuaron actividades para la definición de objetivos, desafío de innovación y propuesta de servicio público, en las cuales se identifican las siguientes condiciones de entrada:

- Las actividades programadas por la Oficina de Fomento Productivo para la Academia Municipal se encuentran suspendidas por la falta de recursos y oportunidades.
- Oficina de Fomento productivo no cuenta con herramientas tecnológicas para mejorar la competitividad de sus usuarios.
- Oficina de fomento productivo no cuenta con los recursos económicos para suplir las necesidades identificadas por y para sus usuarios.

En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.

#### Problema a abordar

Falta de un espacio digital para la transferencia tecnológica de saberes teórico-práctico en materia de e-commerce, para los usuarios de la academia municipal

#### Desafío Creativo

¿Cómo implementar una Plataforma tecnológica para el conocimiento a usuarias y usuarios de la oficina de fomento? esto nace debido a la alta demanda que cuenta nuestra academia municipal es necesario implementar un plan de acción que nos lleve a suplir esta demanda?

#### Usuario

Usuarios de la oficina de Fomento Productivo

Una vez identificado el problema a abordar y la propuesta de valor, se elaboran en un proceso de co-creación los Términos de Referencia para la búsqueda, selección y contratación de la asesoría especializada para el desarrollo de la iniciativa.

De esta forma, luego de la evaluación de diferentes propuestas, se da paso a la selección de un oferente.

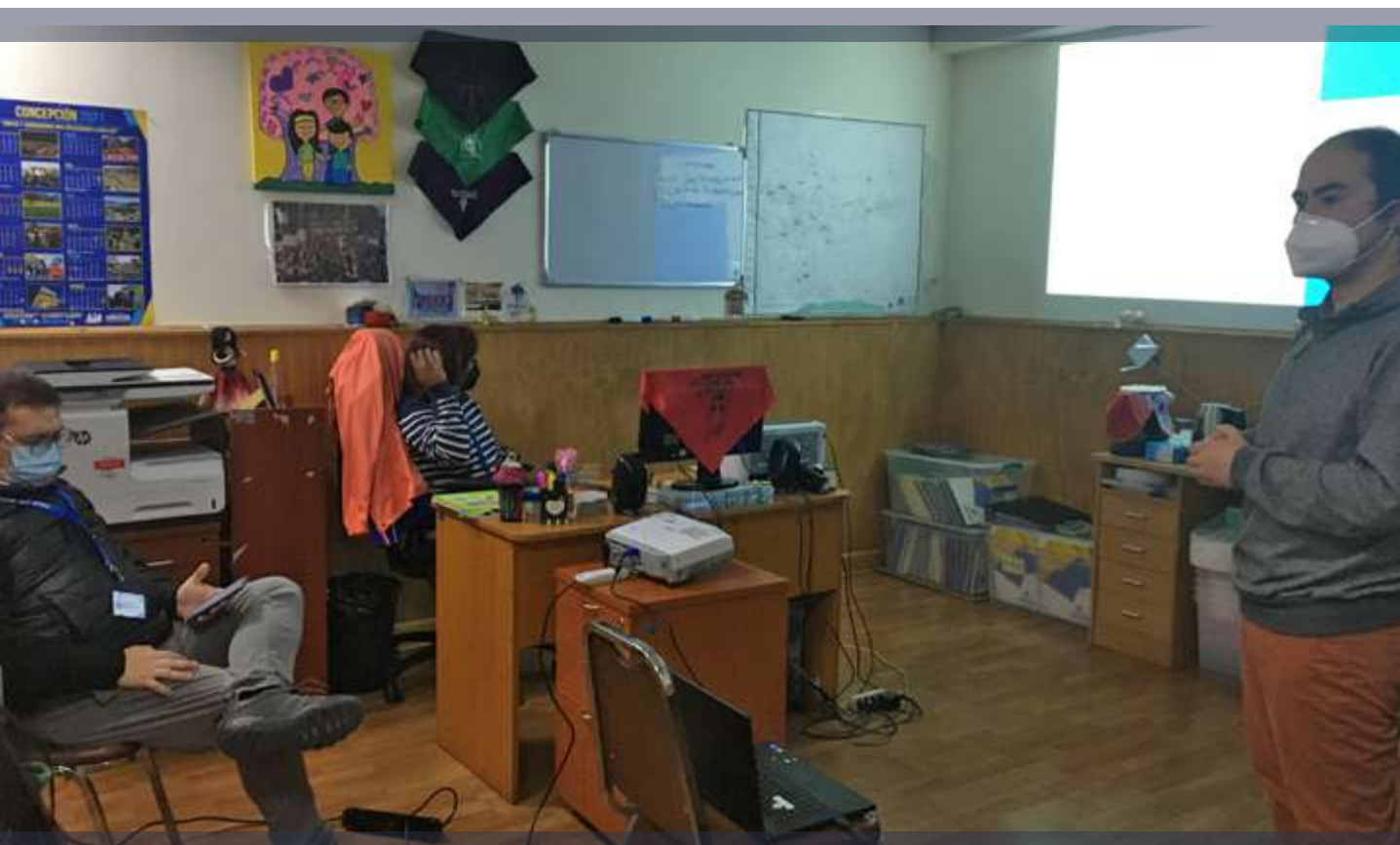
Cabe recalcar que esta asesoría especializada se realizó en el corto periodo de dos meses y medio, entre agosto y noviembre 2021, caracterizado por una modalidad de trabajo a distancia. Pese a ello, la intensidad fue alta, con reuniones semanales, actividades con el equipo municipal y levantamiento de información dentro de la Oficina de Fomento Productivo.



*Ilustración 8. Prototipos de innovación  
Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

### 03 TESTEO

Para el desarrollo de esta etapa, el equipo coordinó durante el mes de octubre el testeo de la plataforma, de manera virtual. Gracias a ello se lograron levantar observaciones que permitieron realizar ajustes a la plataforma.



Para el desarrollo de esta etapa, se coordinó la ejecución de un pilotaje de manera virtual, esta actividad se programó con usuarios de la oficina de Fomento Productivo, quienes tuvieron alrededor de una semana para navegar en la plataforma y hacer llegar sus comentarios y observaciones. Gracias a este proceso se logró identificar ciertos puntos que obstaculizaban su uso, de manera que al intervenirlos se facilitó el acceso y simplificó el uso de la plataforma, desde la perspectiva de los usuarios.



Para el desarrollo de esta etapa, el equipo municipal ha gestionado la norma gráfica institucional, agregando colores, logos, saludo oficial del alcalde, entre otros. También se ejecuta un lanzamiento oficial, con la presencia de autoridades tales como; Alcalde, directora de DIDECO, director SECPLAN, equipo LabUBB, colaboradores externos como expertos de universidades, institutos de formación técnica, entre otros, de manera que se constituya en una herramienta institucional que sea utilizada por la Oficina de Fomento Productivo.





# Aprendizajes de la experiencia



Gracias al apoyo del Laboratorio de Gobierno Local de la UBB, se logra efectuar un proceso de aceleramiento en innovación pública, lo que se materializa en la creación e instalación de una plataforma digital que permite la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las empresas de menor tamaño, potenciando los procesos internos de éstas, tanto en sus procesos administrativos como productivos.

Asimismo, desde el punto metodológico, la innovación sustentable que ofrece el LabUBB permite agregar valor a la relación entre gestión pública y la ciudadanía, conjugando de forma efectiva el uso del conocimiento interno y externo de las organizaciones para lograr un impacto territorial pertinente.

Luego de atravesar por las 5 etapas propuestas en el itinerario metodológico, la experiencia municipal se encuentra en el desafío de institucionalizar la iniciativa, al interior del municipio.

## Aprendizajes de la experiencia

■ ■ *La experiencia nos permitió precisar en lo que necesitábamos, inicialmente había una idea un poco vaga. Es decir, nos pudimos concentrar mejor en el problema, también con la mentoría pudimos descubrir otros antecedentes, conocer otras experiencias y abrir el foco hacia otras temáticas que como municipio podríamos abordar en el futuro.* ■ ■



**Rodrigo Muñoz,**  
Líder equipo

# Municipalidad Hualqui

## Diseño y desarrollo de una intranet municipal

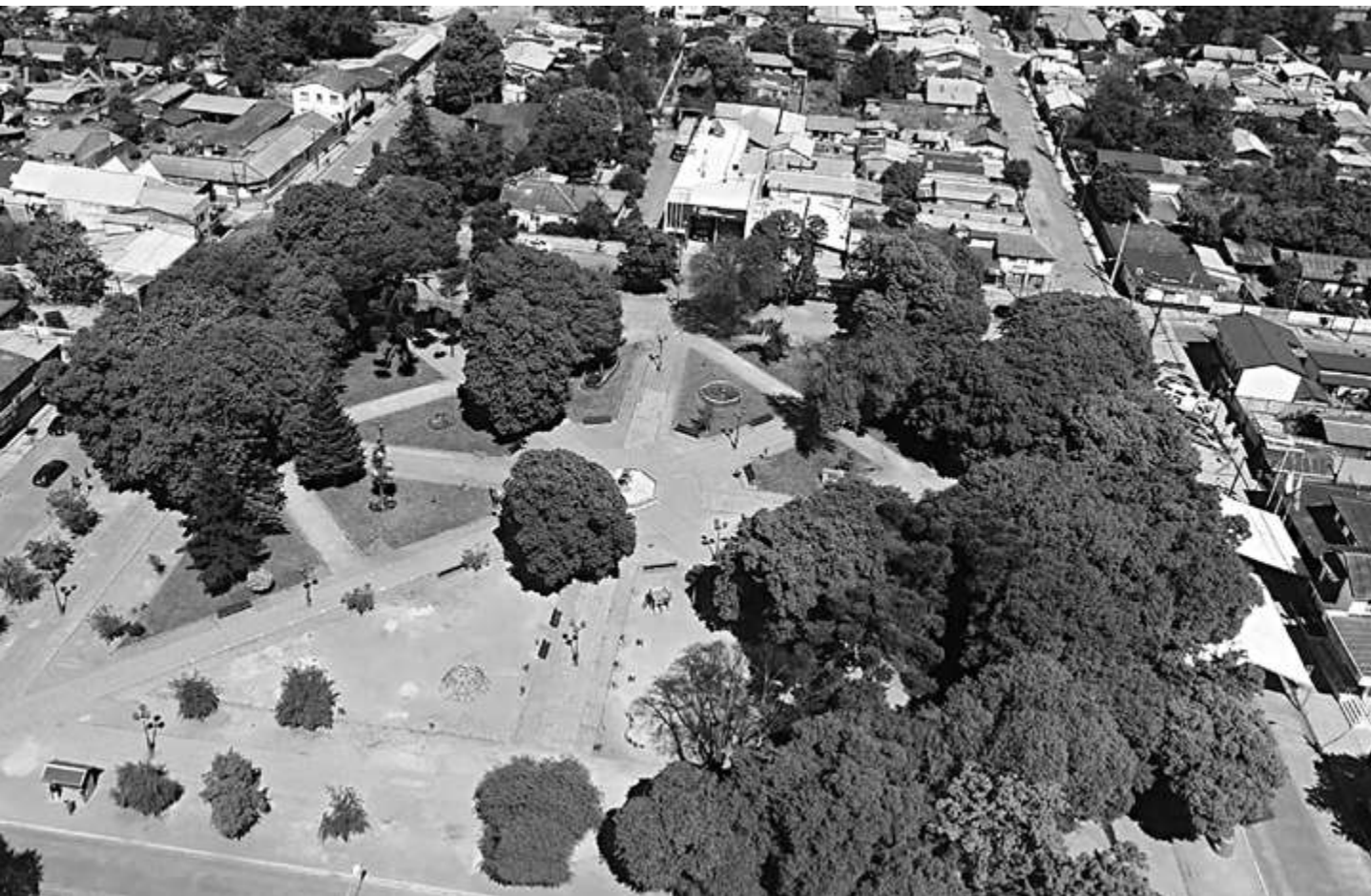
La Dirección de Calidad e Innovación de la Municipalidad de Hualqui, creada en el año 2020, tiene por objetivo asesorar la integración y utilización de prácticas de gestión de calidad e innovadoras, con el fin de optimizar la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a la comunidad, para aumentar el valor público desde la institución, hacia la ciudadanía. En conjunto a otras unidades tales como; DIDEL, DAS, DIDECO, SECPLAN, SECRETARÍA MUNICIPAL, han identificado como problema central de la administración municipal; la descoordinación de sus unidades en cuanto a la gestión de sus recursos, intervenciones hacia la comunidad entre otros, producto de la insularidad de su infraestructura.

La administración local funciona en el centro urbano, con un edificio consistorial que alberga algunas de sus unidades municipales, entre las cuales se encuentran, Alcaldía, Administración Municipal, SECPLAC, Secretaria Municipal, entre otras. En otras dependencias, que se encuentran ubicadas en otros lugares del casco urbano, funcionan otras de sus Direcciones y establecimientos (DOM, DEDECO, DAS, CESFAM), lo que en ningún caso facilita la atención de los usuarios, y en este sentido es posible hablar, como consecuencia de esto, la filtración de sus recursos. Otro punto importante, para entender las consecuencias del problema, tiene relación con la experiencia de los funcionarios que atienden de forma directa a usuarios, ya sea, de forma presencial como remota. Ellos destacan distintas situaciones en donde se les dificulta dar respuesta u orientación a sus usuarios, específicamente cuando las consultas contienen materia de otras entidades municipales e incluso estatales.

En virtud de lo planteado, presentan como propuesta, generar un sistema de información centralizada que contenga datos de carácter general y categorizado de la gestión municipal como sus servicios, orientaciones programáticas, actividades, entre otras. Esta herramienta permitirá contar con estadísticas respecto de la gestión municipal y las atenciones a la comunidad que realicen los funcionarios municipales de cada área.

Dicha propuesta se entiende como una plataforma digital de carácter institucional y de uso exclusivo de los y las funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Hualqui.

A continuación, se presentan una sistematización del caso de innovación de la Dirección de Calidad e Innovación de la Municipalidad de Hualqui, integrada por Miriam Durán líder y Directora de la Dirección de Calidad e Innovación, Máximo Cáceres profesional de la Dirección de Calidad e Innovación, Alejandro Alarcón profesional de la Dirección de Salud Municipal, Alejandra Salas profesional de la Dirección de Desarrollo Comunitario, Yoana Prado profesional de Dirección de Administración y Finanzas, Juan Carlos Vilches profesional de Secretaría Municipal, Macarena Araneda Directora de Dirección de Desarrollo Económico Local, Yoselin Flores profesional de Administración de Cementerio, Abelita Araneda profesional de Administración Municipal, Fernanda Hermosilla profesional de Dirección de Desarrollo Económico Local.



# Síntesis caso Experiencia Hualqui

01

## IDEACIÓN

Junio / Julio  
2021

02

## PROTOTIPADO

Agosto / Octubre  
2021

03

## TESTEO

Noviembre  
2021

04

## PILOTAJE

Noviembre  
2021

05

## INSTITUCIONALIZACIÓN

Diciembre  
2021

### Dirección municipal a cargo

Dirección de Calidad e Innovación

### Caso de Innovación

Diseño y desarrollo de una intranet municipal

### Objetivos de la iniciativa

Mejorar la gestión municipal y el trabajo colaborativo de las distintas unidades que componen la Ilustre Municipalidad de Hualqui, maximizando el valor público del servicio brindado a la comunidad.

### Impacto esperado

- Trabajo colaborativo municipal: Tomar el trabajo entre los funcionarios, de las distintas direcciones, como el eje del vínculo institucional, generando un trabajo sistemático en los procesos basado en la mirada multidisciplinaria y experiencial de estos.
- Aportar valor público a la toma de decisiones
- Optimización de recursos públicos
- Manejo y entrega de información que sea rápida y eficiente

### Fortalezas

- Alto nivel de compromiso de parte del equipo municipal.
- Claro y eficiente liderazgo dentro del equipo, lo que facilita el desarrollo de la iniciativa de innovación.

### Obstaculizadores

- Brecha tecnológica de funcionarios se configura como una condicionante que dificulta el desarrollo de la iniciativa y la gestión del cambio.

### Condiciones que ocurrieron en el proceso

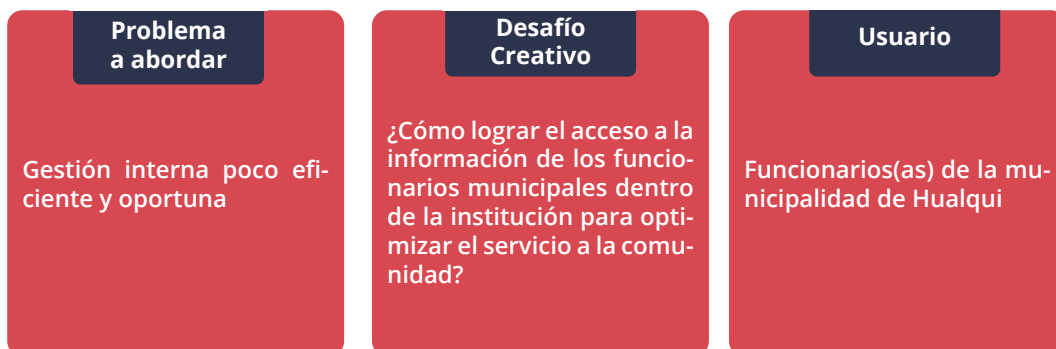
- Apoyo del alcalde para el desarrollo de la iniciativa.
- Coordinaciones constantes de reuniones con equipo municipal
- Permanente comunicación con equipo municipal y líder del equipo

## 01 IDEACIÓN

Durante el desarrollo de esta etapa y bajo el acompañamiento técnico y metodológico del LabUBB, se efectuaron actividades para la definición de objetivos, desafío de innovación y propuesta de servicio público. Gracias a este proceso, se lograron identificar las siguientes condiciones de entrada:

- Insularidad del trabajo y la gestión de las unidades, departamentos y oficinas del municipio.
- Descoordinación en cuanto a la comunicación entre oficinas municipales.
- Bajo nivel de cultura de la gestión del cambio.
- Poca integración de la digitalización de procesos y gestiones.

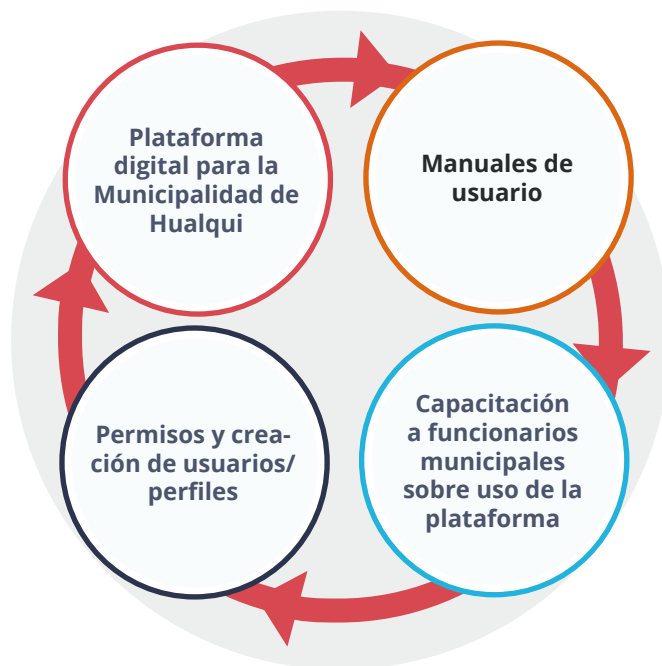
En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.



Una vez identificado el problema a abordar y la propuesta de valor, se elaboran en proceso de co-creación los Términos de Referencia para la búsqueda, selección y contratación de la asesoría especializada para el desarrollo de la iniciativa.

De esta forma, luego de la evaluación de diferentes propuestas, se da paso a la selección de un oferente.

Cabe recalcar que esta asesoría especializada se realizó en el corto período de dos meses y medio, entre agosto y noviembre 2021, caracterizado por el trabajo remoto, que ameritó reuniones periódicas y el levantamiento de información realizado por el equipo municipal.



*Ilustración 8. Prototipos de innovación*  
*Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

Para el desarrollo de esta etapa, el equipo municipal coordinó durante la tercera semana del mes de noviembre el testeo de la plataforma con el equipo, para ello se generaron perfiles y manuales de usuario y al término de la semana se realizó una jornada de retroalimentación. Gracias a ello se lograron levantar observaciones que permitieron realizar ajustes a la plataforma.



Durante esta etapa, se coordinó la ejecución de un pilotaje con el equipo y al menos un representante de cada dirección, unidad y oficina del municipio. Esta actividad se realizó durante la tercera semana del mes de noviembre. Para ello se crearon los respectivos perfiles y un manual de orientaciones. Al término de esa semana se realizó una jornada de devolución.





Para el desarrollo de esta etapa, el equipo ha hecho esfuerzos para traspasar e instalar en servidores municipales la plataforma, como una forma de que se constituya como una herramienta institucional que sea utilizada por todas las unidades y direcciones de la Municipalidad de Hualqui. Asimismo, se ha adecuado la plataforma a las normas gráficas municipales y se ha iniciado la carga inicial de datos de los usuarios.



# Aprendizajes de la experiencia



De acuerdo con la perspectiva metodológica del LabUBB, la innovación sustentable permite la promoción de procesos transformadores en instituciones públicas, orientados a la creación y/o modificación de servicios, tal cual lo vemos en el desarrollo de la experiencia de la municipalidad de Hualqui, en donde el proceso de gestión del cambio hacia métodos tecnológicos ha permitido mejorar la administración municipal, maximizando el valor público del servicio brindado hacia la comunidad.

El desafío actual de la municipalidad es concretar la quinta etapa del itinerario metodológico propuesto, en donde se debe institucionalizar la iniciativa de innovación.

## Aprendizajes de la experiencia

**“La capacitación de parte de los chicos de la Universidad del Bio Bio y Welucan nos brindó una primera buena experiencia, nuestra asesora ha sido bastante cercana, acompañándonos en el proceso y sobrellevando bien los lineamientos en cuanto a tiempo, objetivos y compromiso del oferente y del equipo municipal.”**



**Máximo Cáceres,**  
profesional Dirección de  
Calidad e Innovación

# Municipalidad de Lebu

## Diseño e instalación de plataforma usuarios del Programa Lebu Limpia y Recicla

La comuna de Lebu, posee una población de 25.522 habitantes y por años la disposición de residuos ha sido en un botadero que genera un impacto ambiental grave a la salud de los habitantes. Según un estudio realizado por la SEREMI de Medio Ambiente Región del Biobío año 2011, se visualiza que en la comuna se generan alrededor de 850 gramos de basura por habitantes al día, lo que se traduce, según la cuenta Pública de gestión año 2018, en 10.200 toneladas de residuos.

A partir del cierre del botadero Amalia, se tuvo que encauzar el trabajo que un grupo familiar de la Comuna llevaba realizando trabajos de recolección de residuos reciclables tipo chatarra, actualmente son la Agrupación de Recicladores Lebu Recicla, quienes a partir del Programa Lebu Limpia y Recicla generan nuevos ingresos económicos. Por otro lado, el compromiso ambiental que se ha ido construyendo a partir de los instrumentos de gestión ambiental Municipal como la Política ambiental y la Estrategia Ambiental del proceso de Certificación Ambiental Municipal del Ministerio de Medio Ambiente.

A continuación, se entrega una breve descripción del caso de innovación de la Unidad de Medio Ambiente de la Municipalidad de Lebu, cuyo equipo está integrado por:

- Abraham Vergara, Líder y Encargado de la Unidad de Medio Ambiente.
- Christopher Quevedo, Periodista de la Unidad de Medio Ambiente y Servicio País.
- Javiera Navarro, Geógrafa de la Unidad de Medio Ambiente y Servicio País.
- Johana Duhart, Apoyo administrativo de la Unidad de Medio Ambiente.
- Sandra Jerez, Apoyo administrativo de la Unidad de Medio Ambiente.
- Jonatahn Rodríguez, Encargado de la Unidad de Informática.



# Síntesis caso Lebu



## Dirección municipal a cargo

Unidad de Medio Ambiente

## Caso de Innovación

Diseño e instalación de TI que se constituya como una herramienta para mejorar los procesos de registro de la gestión de residuos y notificación sobre los servicios a los usuarios del Programa Lebu Limpia y Recicla.

## Objetivos de la iniciativa

Mejorar los procesos de registro de la gestión de residuos y notificación de los servicios a los usuarios del Programa Lebu y Recicla.

## Impacto esperado

- Incrementar el número de usuarios del Programa Lebu Limpia y Recicla.
- Considerar la pertinencia local para impulsar acciones para la ciudadanía.
- Eficiencia presupuestaria en materia de residuos reciclados.
- Ser modelo de replicabilidad a nivel local, regional y nacional.

## Fortalezas

- Vinculación con la autoridad edilicia de la comuna.
- Sinergia del equipo para coordinar acciones y levantar información.
- Interés comunal en el reciclaje y el medio ambiente.
- Unidad de Medio Ambiente cuenta con máquina trituradora y compactadora de eco-ladrillos.

## Obstaculizadores

- Condiciones de Pandemia dificultan el funcionamiento óptimo del Programa Lebu Limpia y Recicla.
- Ruralidad de la comuna y brecha tecnológica se configuran como condiciones que dificultan el desarrollo de la iniciativa.
- Disminución de usuarios activos en el Programa Lebu Limpia y Recicla, pasando de 1200 a 400.

## Condiciones que ocurrieron en el proceso

- Cambio de liderazgo durante la ejecución del acompañamiento Lab UBB.
- Levantamiento de información de usuarios permite actualizar beneficiarios totales del Programa Lebu Limpia y Recicla.
- Flexibilidad en plazos de ejecución de la asesoría especializada

Para el desarrollo de la etapa de Ideación se coordinaron y ejecutaron actividades que permitieron al grupo motor definir los objetivos, el desafío y la propuesta de servicio público, todo ello fue supervisado por el equipo LabUBB. Gracias a este proceso, se lograron identificar las siguientes condiciones de entrada:

- Se generan alrededor de 850 grs. de basura por habitantes al día.
- Cierre del Botadero Amalia, donde se disponía la basura sin tratamiento.
- Ciudadanía manifiesta un 30,01% de preocupación en la temática ambiental, según Consulta Pública del año 2019.
- Elaboración de una política ambiental que fue aprobada por el Concejo Municipal el año 2017.
- Impacto presupuestario que genera la continuación, mayor realce y eficiencia del Programa Lebu Limpia y Recicla, ya que antes del cierre del botadero Amalia el gasto presupuestario no superaba los
- \$100.000.000 al año. Actualmente la disposición de residuos en la Comuna de Penco aumenta los tiempos de traslado y el gasto presupuestario a \$660.000.000 al año.

En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.

#### Problema a abordar

Deficiencia en el nivel de retroalimentación de la información generada en la gestión de residuos reciclables del Programa Lebu Limpia y Recicla

#### Desafío Creativo

¿Cómo ayuda la elaboración de una plataforma a los usuarios de Lebu Limpia y Recicla en las actividades de reciclaje, en la gestión de residuos para la sistematización y optimización de la información y los procesos de gestión de reciclaje?

#### Usuario

Usuarios de retiros domiciliarios, puntos de reciclaje y trabajadores de la Unidad de Medio Ambiente

Gracias a los insumos levantados en la etapa de ideación, el grupo motor es capaz de elaborar la factibilidad técnica de la iniciativa, a través de un proceso de co-creación acompañado por el equipo LabUBB. Todo este proceso converge en la elaboración de los Términos de Referencia para la búsqueda, selección y contratación de una asesoría especializada en la temática ambiental para el desarrollo de la iniciativa.

A través de esta contratación y el acompañamiento constante del equipo LabUBB, el grupo motor logra identificar y ajustar los requerimientos e insumos necesarios para la elaboración de los siguientes prototipos de innovación:



*Ilustración 8. Prototipos de innovación  
Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

Durante esta etapa, el grupo motor de Lebu, en coordinación con el equipo LabUBB, se realizaron múltiples reuniones que permitieron registrar la prueba de intranet de los funcionarios y levantar observaciones que permitieron realizar los ajustes pertinentes.

Para este proceso se generación cuentas de acceso para cada integrante del equipo Lebu.



Para el desarrollo de esta etapa, se realizaron coordinaciones entre el equipo Lebu y LabUBB para la ejecución de un pilotaje vía remota del sitio web de la Unidad de Medio Ambiente. Esta actividad se realizó entre el 8 y 22 de diciembre.

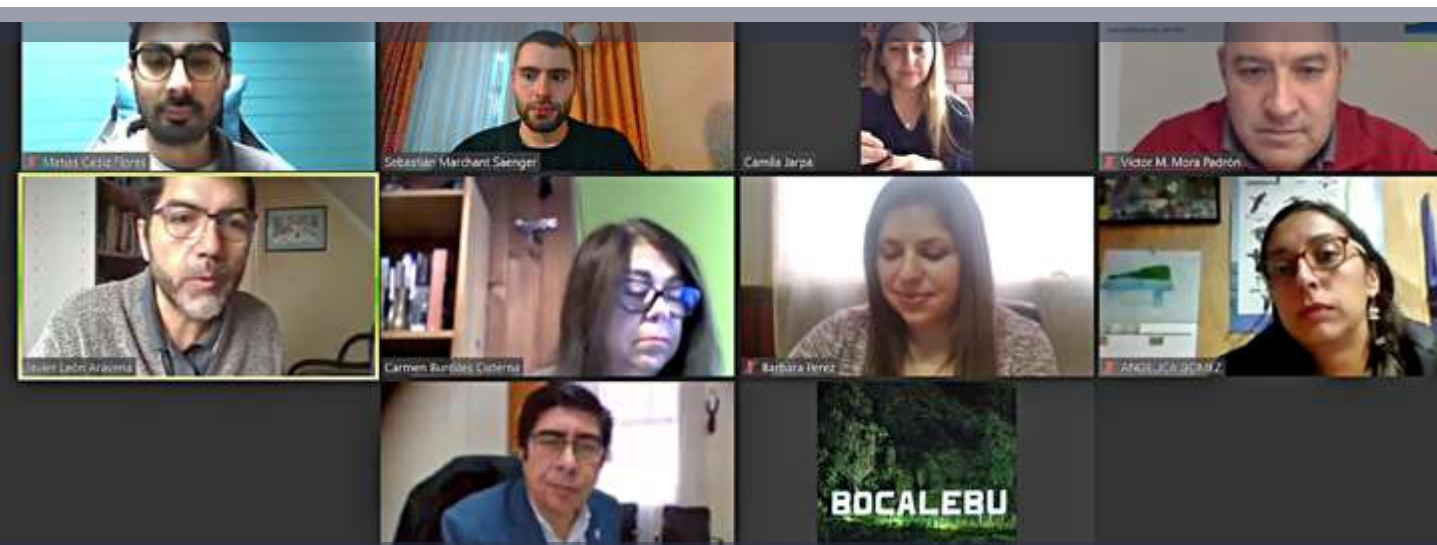
Gracias a este proceso se logró evaluar la pertinencia del contenido y la facilidad de uso de la plataforma, considerando que la mayoría de los usuarios utilizan dispositivos móviles para la navegación en internet.





El grupo motor ha realizado esfuerzos para implementar dentro de los servicios municipales la plataforma y el sitio web ([medioambientelebu.cl](http://medioambientelebu.cl)), de forma que se constituya como una herramienta institucional que sea utilizada por la Unidad de Medio Ambiente.

Actualmente, el equipo se encuentra en proceso de poblar la intranet y el sitio web con información para posteriormente realizar el lanzamiento con participación de las autoridades locales, de forma de oficializar el compromiso político.



## Aprendizajes de la experiencia



Gracias al acompañamiento del LabUBB, se logra efectuar un proceso de aceleramiento en innovación pública, lo que se materializa en la habilitación de una plataforma digital que permite mejorar la gestión de residuos, la sistematización y mejora en los servicios entregados por el Programa Lebu Limpia y Recicla de la Unidad de Medio Ambiente. Sin embargo, la brecha digital de los usuarios del Programa y las condiciones de ruralidad de la comuna, son factores que deben ser considerando relevantes al momento de la implementación de la plataforma. En este sentido, el equipo Lebu tiene la gran labor de entregar todas las orientaciones necesarias a los usuarios para el adecuado uso de la plataforma.

Desde el punto metodológico, un aprendizaje tanto para el equipo Lebu como LabUBB es que los procesos de innovación no son lineales, no tienen un orden secuencial. De esta forma, los procesos permiten cometer errores y generar aprendizajes.

### Aprendizajes de la experiencia

“ con esta herramienta podemos mejorar el servicio que entregamos y a la vez, educar a las personas a nivel comunal, , generando un feedback innovador con la comunidad. ”



Abraham Vergara Aguirre,  
Líder Equipo

## Diseño e instalación de base de conocimiento para el mejoramiento de la gestión Unidad de Desarrollo Económico Local

La Unidad de Desarrollo Económico Local, creada y formalizada oficialmente en el año 2021, está integrada por Fomento Productivo, Turismo, PRODESAL, Programa Jefas de Hogares, Asuntos Indígenas y Programa de Desarrollo Territorial Indígena (PDTI), y tiene por usuarios a los emprendedores de la comuna, que actualmente ascienden a alrededor de 400 emprendimientos, entre aquellos ubicados en la localidad urbana y la localidad rural. La UDEL tiene por propuesta un sistema de trabajo colaborativo entre las oficinas que tienen vínculo estrecho con emprendedores y emprendedoras del territorio. Este trabajo colaborativo, funciona bajo un proceso de escalamiento, en donde el flujo de desarrollo de los emprendimientos pasa por etapas, donde se trabaja de manera distinta de acuerdo al segmento.

En este sentido, la UDEL ha detectado dos experiencias en el quehacer municipal que permiten entregar hallazgos sobre un problema que afecta a las oficinas municipales y a los usuarios. Primero, en relación al trabajo conjunto con las oficinas municipales, no existe un sistema unificado de datos que permita ampliar la gama de usuarios a atender. La segunda experiencia tiene como origen la atención directa y personalizada de cientos de usuarios, en este sentido se observa que existen dificultades por las que pasan los emprendimientos y las necesidades de apoyo en cuanto a la comercialización que tienen los emprendimientos.

A continuación, se entrega una breve descripción del caso de innovación de la Unidad de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de los Álamos, cuyo equipo está integrado por:

- Benjamín Cruces, Líder y jefe UDEL.
- Sandra Jarpa, Encargada del Programa Jefa de Hogar.
- Flor Gómez, Encargada de Asuntos Indígenas.
- Manuel Monsálvez, Encargado PDTI.
- Guadalupe Guzmán, Encargada de Turismo.

# Síntesis caso Los Álamos

01

**IDEACIÓN**  
Junio / Agosto  
2021

02

**PROTOTIPADO**  
Agosto / octubre  
2021

03

**TESTEO**  
Noviembre  
2021

04

**PILOTAJE**  
Noviembre  
2021

05

**INSTITUCIONALIZACIÓN**  
Diciembre  
2021

## Dirección municipal a cargo

Unidad de Desarrollo Económico Local

## Caso de Innovación

Diseño e instalación de base de conocimiento que se constituya como una herramienta para el mejoramiento de la gestión, procesos administrativos y servicios ofrecidos para las oficinas que integran la Unidad de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Los Álamos.

## Objetivos de la iniciativa

Mejorar el trabajo colaborativo y la gestión de procesos entre las oficinas que se vinculan con el desarrollo económico local de la comuna de Los Álamos.

## Impacto esperado

- Mejorar la percepción de funcionamiento de los funcionarios.
- Ampliar la cobertura de usuarios atendidos por la Unidad de Desarrollo Económico Local.
- Incrementar la cantidad de usuarios ingresados a la plataforma.
- Mejorar los tiempos de respuestas a los usuarios de la Unidad de Desarrollo Económico Local.

## Fortalezas

- Sinergia del equipo que permite buena coordinación para ejecución de actividades y tareas.
- Liderazgo del encargado de la Unidad de Desarrollo Económico Local.
- Existencia de una vitrina virtual de la Unidad de Desarrollo Económico Local.
- Trabajo constante con todos los emprendimientos vinculados a las oficinas de la Unidad de Desarrollo Económico Local (400 aprox.)

## Obstaculizadores

- Brecha tecnológica de usuarios se configura como una condicionante que dificulta el desarrollo de la iniciativa.
- La ruralidad de la zona configuró un desafío al momento de efectuar procesos de pilotaje con usuarios.

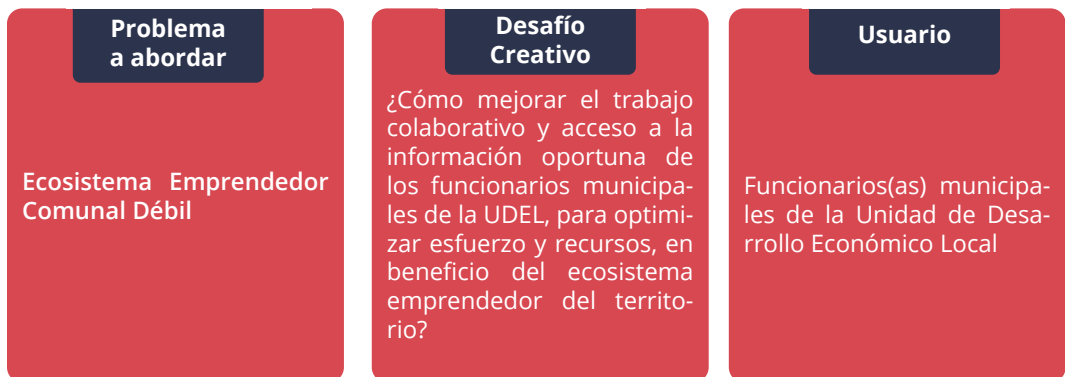
## Condiciones que ocurrieron en el proceso

- El equipo identifica la insularidad que experimentan las oficinas de la Unidad de Desarrollo Económico Local.
- Se formaliza la creación de la Unidad de Desarrollo Económico Local.
- Durante el desarrollo de la asesoría, el equipo logra efectuar un levantamiento de información y cruzar datos de usuarios, en virtud de la creación de la plataforma.

Durante la Ideación el grupo motor efectuó la definición de objetivos, desafío de innovación y propuesta de servicio público, a través de reuniones semanales de trabajo. Este proceso fue acompañado permanentemente por el equipo LabUBB. Gracias a este proceso, se lograron identificar las siguientes condiciones de entrada: Desorganización en cuanto al registro, enfoque y atención a los usuarios(as). Oficinas municipales tienen sus propios registros.

- Desorganización en cuanto al registro, enfoque y atención a los usuarios(as). Oficinas municipales tienen sus propios registros.
- Descoordinación en cuanto a la comunicación entre oficinas municipales.
- Necesidad de integrar empresas a la red de proveedores.
- Debido a la falta de comunicación e información unificada, el municipio recurre en su mayoría a proveedores de otras comunas de la provincia y la región.
- Digitalización forzosa de los pequeños emprendimientos formales y no formales, a causa de la pandemia.
- Falta de herramientas propias para la promoción de negocios.
- Se cuenta una plataforma básica de vitrina virtual.

En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.



Una vez identificado el problema a abordar y la propuesta de valor, se elabora la factibilidad técnica de la iniciativa, para ello se realizan reuniones de trabajo entre el equipo LabUBB y el grupo motor. Este proceso converge en los Términos de Referencia para la búsqueda, selección y con tratación de la asesoría especializada en la temática para el desarrollo de prototipos de innovación.

El asesoramiento especializado se realizó entre agosto y diciembre 2021, caracterizado por una modalidad de trabajo a distancia y supervisado por el equipo LabUBB. Gracias a este proceso, el grupo motor logro la borar los siguientes prototipos de innovación.



*Ilustración 8. Prototipos de innovación*

*Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

Para el desarrollo de esta etapa, el equipo coordinó con el equipo LabUBB, durante la segunda semana del mes de noviembre, la ejecución del testeo de la plataforma con el equipo y las oficinas de la Unidad de Desarrollo Económico Local, para ello se generaron cuentas y manuales de usuario y al término de la semana se realizó una jornada de retroalimentación. Como resultado de esta etapa, se lograron levantar observaciones que permitieron realizar ajustes a la plataforma.



El grupo motor coordinó la ejecución de un pilotaje con usuarios de la Unidad, considerado la representación de todas las oficinas. Para ello se crearon cuentas de usuarios y un manual de orientaciones.

Esta actividad se realizó durante la tercera semana del mes de noviembre y contó con la participación de alrededor de 12 usuarios, Al término de esa semana se realizó una jornada de devolución lo que permitió dar cuenta de todas las observaciones levantadas.





Para el desarrollo de esta etapa, el equipo ha hecho esfuerzo para traspasar e instalar en servidores municipales la plataforma, como una forma de que se constituya en una herramienta institucional que sea utilizada por la Unidad de Desarrollo Económico Local y el Municipio. Asimismo, se ha adecuado la plataforma a las normas gráficas municipales y se ha iniciado la carga inicial de datos de los usuarios.

Adicionalmente, durante el mes de diciembre se realizó una jornada de lanzamiento de la plataforma, la cual permitió oficializar la implementación de la experiencia de innovación dentro de la Municipalidad de Los Álamos.



[¿Quiénes somos?](#) [Visión Virtual](#) [Datos de los](#) [Contacto](#)



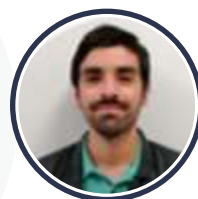
# Aprendizajes de la experiencia



Gracias al apoyo del LabUBB, la Unidad de Desarrollo Económico Local logra efectuar un proceso de aceleramiento en innovación pública, lo que se materializa en la creación e instalación de una plataforma digital que permite mejorar la gestión de la Unidad de Desarrollo Económico Local. Pese a ello, la ruralidad de la comuna y la brecha digital los usuarios de las distintas oficinas de la Unidad, son factores que deben ser considerando relevantes al momento de la puesta en marcha de la plataforma. Asimismo, desde el punto metodológico, el equipo UDEL adquirió capacidades sobre el Modelo de Innovación Pública Sustentable elaborado por LabUBB, el cual, pese a contar con etapas definidas, los procesos de innovación no son lineales, esto permite cometer errores y generar aprendizajes.

## Aprendizajes de la experiencia

**“ Para nosotros ha sido un proceso super interesante e intenso, el acompañamiento del Lab UBB ha estado siempre para dudas, coordinaciones y consultas, sentimos que son un aliado estratégico importante. ”**



**Benjamín Cruces Riquelme,**  
Líder de equipo

# Municipalidad de Los Ángeles

## Plan estratégico de Participación Ciudadana

La comuna de Los Ángeles es una comuna ávida de participar en los distintos procesos locales y con esto ser agentes de cambios para su propio desarrollo. La existencia de normativas que mandatan, la ordenanza municipal dictada el año 2019 sobre Participación Ciudadana y el conocimiento sobre las necesidades que posee la comunidad de participar en las políticas, planes, programas y acciones de la gestión pública junto a la constante búsqueda de la administración municipal por satisfacer las necesidades de sus habitantes, crea en febrero del año 2021 la oficina de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Los Ángeles, la cual posee dos objetivos. El primero, es integrar a los ciudadanos angelinos en la gestión municipal; y el segundo es ejecutar las leyes que mandatan sobre Participación Ciudadana a nivel nacional. Se espera que a largo plazo la Oficina de Participación Ciudadana busque impulsar el paso de un municipio con Participación ciudadana pasiva, a uno con Gobernanza en la Gestión Municipal Participativa, en donde exista una relación de mayor confianza entre ciudadanos, entidades público/privada y autoridades locales, involucrando a la comunidad en las decisiones administrativas mediante la co-construcción de alianzas público/privado y que estos se sientan parte y responsable de la gestión municipal.

A continuación, se presenta una breve descripción del caso de innovación de la Municipalidad de Los Ángeles. Cuyo equipo está compuesto por: Karen León, Encargada Oficina de Participación Ciudadana. Sylvia Sepúlveda, Control de Gestión. Cristián Morales, Oficina de Transparencia. Harald Goehring, Director de Obras Municipales. Ximena Oyarzún, Directora de Desarrollo Comunitario. María Jara, Directora de Tránsito y Transporte. María Cole, Directora (s) Secretaría Comunal de Planificación. Ximena Arias, Directora de Medio Ambiente. Miguel Iribarra, Director de Seguridad e Inspección.



# Síntesis caso Los Ángeles

01

**IDEACIÓN**  
Junio / Agosto  
2021

02

**PROTOTIPADO**  
Agosto / Octubre  
2021

03

**TESTEO**  
Noviembre  
2021

04

**PILOTAJE**  
Noviembre  
2021

05

**INSTITUCIONALIZACIÓN**  
Diciembre  
2021

## Dirección municipal a cargo

Dirección de Desarrollo Comunitario.

## Caso de Innovación

Elaboración de un Plan estratégico de Participación Ciudadana para la Oficina de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Los Ángeles.

## Objetivos de la iniciativa

Impulsar el paso de un municipio con Participación Ciudadana pasiva, a uno con Gobernanza en la Gestión Municipal Participativa, en donde exista una relación de mayor confianza entre ciudadanos, entidades público/privada y autoridades locales.

## Impacto esperado

- Mejorar la gobernanza a través de participación ciudadana
- Mejorar el interés en los funcionarios municipales en los procesos de participación ciudadana
- Una ciudadanía participativa involucrada y comprometida con el desarrollo comunal.

## Fortalezas

- Municipio cuenta con Ordenanza Municipal de Participación ciudadana, año 2019.
- Vinculación del equipo motor con la Autoridad comunal
- En el equipo motor participan 6 directores(as) del municipio.

## Obstaculizadores

- Dificultades de conectividad a internet para la asistencia a actividades participativas de las personas que viven en zonas rurales de la comuna Los Ángeles.

## Condiciones que ocurrieron en el proceso

- Fuerte apoyo y participación de la autoridad comunal en el desarrollo de la iniciativa
- Oficina de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Los Ángeles comienza su funcionamiento.

En el desarrollo de esta etapa se efectuaron actividades y tareas que permitieron la definición de objetivos, desafío de innovación y la propuesta de servicio público. Proceso que contó con el permanente acompañamiento del equipo LabUBB. Gracias a esto, se lograron identificar las siguientes condiciones de entrada:

- Oficina de Participación Ciudadana recientemente creada en febrero de 2021.
- Inexperiencia en Participación ciudadana: El municipio no presenta experiencia ni el suficiente conocimiento acerca de cómo trabajar las relaciones con la comunidad
- Al momento de querer cumplir con los objetivos de la oficina, se detectó la falta de conocimientos técnico- teóricos y herramientas necesarias para ejecutar las labores de la oficina de Participación Ciudadana
- Creciente desconfianza e inestabilidad que las instituciones públicas vienen cruzando en la actualidad.
- Necesidad local fue identificada desde la llegada de los Parques Eólicos a la comuna, en donde las empresas realizaban procesos de participación Ciudadana y la comunidad no participaba, trayendo consigo los problemas actuales en donde la comunidad se encuentra insatisfecha con estos proyectos.

En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.

#### Problema a abordar

Escasa inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones

#### Desafío Creativo

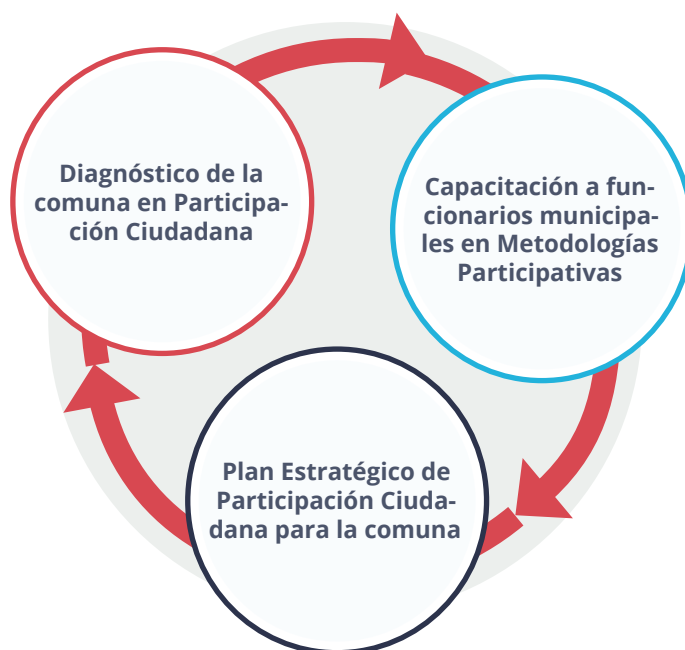
¿Cómo mejorar la participación de la ciudadanía Angelina en la toma de decisiones para generar una gestión comunal, democrática y validada?

#### Usuario

Ciudadanía de la comuna de Los Ángeles

Una vez identificado el problema a abordar y la propuesta de valor, se elabora la factibilidad técnica de la iniciativa por medio de reuniones de trabajo y coordinación con el equipo LabUBB, lo que luego se transforma en los Términos de Referencia para el inicio de la búsqueda, selección y contratación de la asesoría especializada en Participación Ciudadana.

Esta asesoría especializada se realizó en el corto período de dos meses y medio, entre agosto y noviembre 2021, desarrollada en su totalidad con una modalidad de trabajo a distancia. Pese a ello, la intensidad fue alta, realizando reuniones constantes de forma semanal, actividades con el equipo motor municipal, como también focus groups, talleres y actividades participativas con la comunidad para el levantamiento de información.



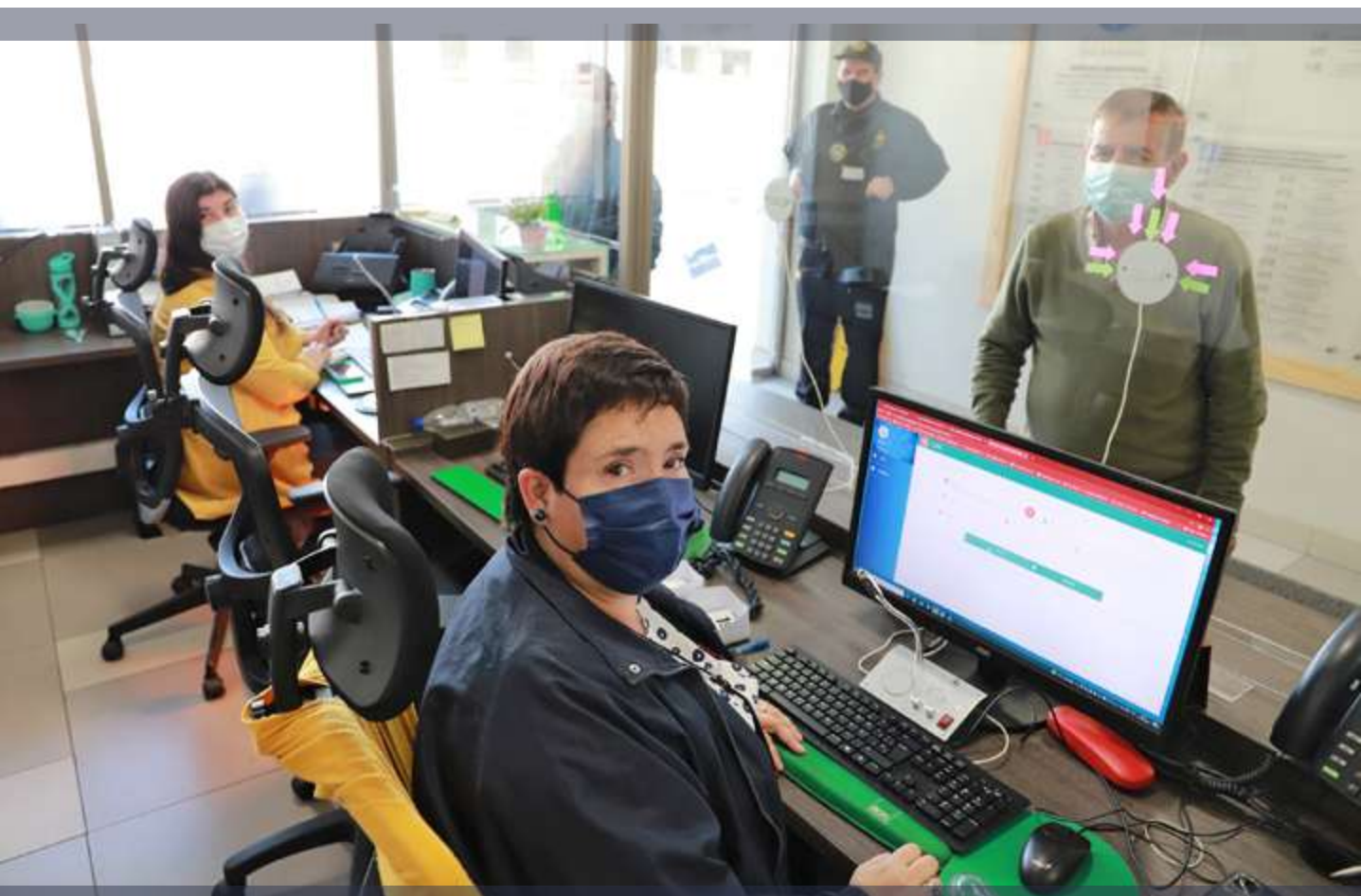
*Ilustración 8. Prototipos de innovación  
Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

### 03 TESTEO

Para el desarrollo de esta etapa, se llevó a cabo una actividad denominada "Jornada de Entrega de Plan Estratégico de Participación Ciudadana". A esta Jornada asistieron funcionarios de diferentes áreas del municipio, autoridades, concejales, y actores de la comunidad con el propósito de conocer los lineamientos y ejes del Plan Estratégico elaborado. Luego de la presentación de este Plan estratégico, en una actividad de grupos se compartieron opiniones sugerencias y posturas respecto al documento. Para finalizar la jornada con un plenario donde se recepcionó la retroalimentación y validación conversada dentro de cada uno de los grupos. Gracias a ello, se lograron levantar observaciones que permitieron realizar ajustes y modificaciones al documento.



La etapa fue llevada a cabo en paralelo a la etapa anterior de Testeo. Ya que para la actividad "Jornada de Entrega de Plan Estratégico en Participación Ciudadana" se contó con la asistencia y participación de actores de la comunidad, como dirigentes vecinales. Quiénes en el trabajo desarrollado en grupos, pudieron entregar sus posturas del Plan Estratégico en base a si se consideraba que los proyectos propuestos responden a los objetivos estratégicos, y/o si existían otros proyectos o acciones que se debieran agregar a la propuesta de planificación presentada.





Para esta etapa, la iniciativa se ha contado con la participación de autoridades tanto en el desarrollo, como en actividades relevantes como la "Asamblea de devolución del Diagnóstico en Participación Ciudadana de Los Ángeles" y "Jornada de Entrega de Plan Estratégico en Participación Ciudadana para la comuna de Los Ángeles". Así, han participado del proceso el Alcalde de la comuna, Directora de Desarrollo Comunitario, Directora de Medio Ambiente, Director de Obras Municipales, Director de Seguridad e Inspección, Directora (s) de Secretaría Comunal de Planificación, Directora de Tránsito y Transporte Público.



## Aprendizajes de la experiencia



Gracias al acompañamiento del LabUBB, el municipio logra direccionar, impulsar y acelerar su iniciativa en desarrollo, lo que concluye en la creación e instalación de un Plan Estratégico de Participación Ciudadana, la cual permitirá a la reciente Oficina de Participación Ciudadana guiar y orientar el trabajo con y hacia la comunidad.

Este proceso permitió en Los Ángeles congregar y unificar a distintas direcciones del municipio para trabajar sinérgicamente y de manera colaborativa por un tema transversal para la institución.

### Aprendizajes de la experiencia

**“Para nosotros ha sido súper importante esto, ha sido un apoyo para poder trabajar porque la municipalidad desde siempre ha trabajado como una isla y desde que postulamos a esta iniciativa, nosotros comenzamos a trabajar en equipo, nos empezamos a conocer entre nosotros. ”**



**Karen León Reyes,**  
Líder de equipo

## Municipalidad Nacimiento

### Plan Local de integración de personas en situación de discapacidad

La Municipalidad de Nacimiento proyecta la instalación de una Política Local de Inclusión. Esta abordará tres temas, el trabajo de Personas Mayores, las Personas en Situación de Discapacidad y la transversalización del enfoque de Género, bajo la mirada de la inclusión.

En la comuna de Nacimiento, desde la institucionalidad pública no se evidencia un trato inclusivo de manera transversal hacia las personas mayores, personas en situación de discapacidad y hacia el género. Cada organismo de manera aislada realiza esfuerzos por atender de manera adecuada a los diversos usuarios. En el caso del municipio, dicha situación se manifiesta en el diagnóstico de Calidad de los Servicios Municipales que se aplica cada año desde la SUBDERE y evidencia en cada consulta que el municipio no considera en sus atenciones o prestaciones de manera sistemática, acciones que permitan el trato igualitario.

Ya que los tres grupos específicos se comportan de manera diferentes, así como también presentan diferentes necesidades, problemas o tipos de atención; se ha seleccionado para abordar primeramente el trabajo con las Personas en Situación de Discapacidad (PsD).

A continuación, se entrega una breve descripción del caso de innovación de la Municipalidad de Nacimiento. Cuyo equipo está compuesto por Cristián Vera, Director de Desarrollo Comunitario. Mariela Muñoz, Encargada Organizaciones Comunitarias. Nathalie Henríquez, Profesional Apoyo DIDECO. Macarena Vallejos, Oficina de Discapacidad. Daniela Urrutia, Encargada Programa SENDA. Génesis Poveda, Encargada Adulto Mayor. Constanza Zenteno, Encargada Programa Adulto Mayor. Natalia Pinto, Encargada Oficina Protección de Derechos.

# Síntesis caso Nacimiento

01

## IDEACIÓN

Julio / Agosto  
2021

02

## PROTOTIPADO

Agosto / Octubre  
2021

03

## TESTEO

Noviembre  
2021

04

## PILOTAJE

Noviembre  
2021

05

## INSTITUCIONALIZACIÓN

Diciembre  
2021

### Dirección municipal a cargo

Dirección de Desarrollo Comunitario

### Caso de Innovación

Plan Local para la integración del municipio con las personas en situación de discapacidad de la comuna de Nacimiento, para mejorar la atención de este grupo específico y satisfacer sus necesidades integrales.

### Objetivos de la iniciativa

Mejorar la atención de los servicios en la comuna de Nacimiento para las personas en situación de discapacidad.

### Impacto esperado

- Mejora en la prestación de servicios municipales a grupos objetivos específicos, para el caso personas con discapacidad.
- Funcionarios Públicos capacitados en materias de inclusión asociados a la atención de personas en situación de discapacidad.
- Mayor articulación en el equipo municipal, coordinación de los programas, o direcciones

### Fortalezas

- Recurso humano del municipio para llevar a cabo diagnóstico de la comuna, mediante una aplicación de encuesta, casa a casa.
- Municipio cuenta con instrumento construido y validado para la aplicación de diagnóstico de la comuna en torno a Discapacidad

### Obstaculizadores

- Cambio de administración Municipal en la comuna.
- Directora de Desarrollo Comunitario y líder del equipo de trabajo deja el equipo

### Condiciones que ocurrieron en el proceso

- Municipio realiza encuesta de casa por casa, para censar comuna y obtener un Diagnóstico específico de la comuna y sus características en temática de Discapacidad.
- Cambio de Liderazgo durante el proceso de acompañamiento del LabUBB
- Flexibilidad en plazos de ejecución de la asesoría especializada.

Durante el desarrollo de esta etapa con el permanente acompañamiento del equipo LabUBB, se llevaron a cabo actividades y tareas para la definición de objetivos, desafío de innovación y propuesta de servicio público. Gracias a este proceso, se lograron identificar las siguientes condiciones de entrada:

- Se detecta que existe dificultad para acceder a los servicios o prestaciones del estado, las cuales ocurren por diversas razones.
- Falta de articulación desde los organismos públicos en la comuna y entre las mismas direcciones o unidades municipales, situación que limita la gestión pública Local.
- No se evidencia un trato inclusivo de manera transversal. Cada organismo de manera aislada realiza esfuerzos por atender de manera adecuada a los diversos usuarios.

En segundo lugar, la definición del problema central y el desafío de innovación.

#### Problema a abordar

Las PsD de la comuna de Nacimiento necesitan recibir una atención inclusiva por parte del servicio público, para satisfacer sus necesidades integrales

#### Desafío Creativo

¿Cómo mejorar la atención de los servicios públicos en la comuna de Nacimiento, para las personas con discapacidad, para la satisfacción de las necesidades de manera integral?

#### Usuario

Personas en Situación de Discapacidad de la comuna de Nacimiento

Una vez se caracterizó y acotó del problema a abordar y la propuesta de valor, se elaboró en conjunto la factibilidad técnica para el desarrollo de la iniciativa, la cual luego se transformó en los Términos de Referencia que permitieron iniciar la búsqueda, selección y contratación de la asesoría especializada; proceso acompañado en todo momento por el equipo LabUBB.

Esta asesoría especializada se realizó en el corto período de dos meses y medio, entre agosto y noviembre 2021, siendo realizada con una modalidad de trabajo a distancia. No obstante, la intensidad fue alta llevando reuniones periódicas, actividades con el equipo motor del municipio, y talleres y actividades participativas con la comunidad para el levantamiento de información.



*Ilustración 8. Prototipos de innovación*

*Fuente: Laboratorio de Gobierno Local*

Para el desarrollo de esta etapa, se realizó un encuentro de manera virtual con el equipo de Nacimiento y el equipo asesor, esta reunión permitió dar la revisión de los lineamientos y ejes propuestos para el Plan Local de Discapacidad. De esta manera mediante conversaciones se fue validando de forma interna por el equipo del municipio la estructura del Plan Comunal de Discapacidad, para que una vez habiendo resuelto y acordado la estructura y acciones propuestas, se diera el pie para comenzar la redacción del documento.



Esta etapa fue llevada a cabo compartiendo la propuesta de la estructura del Plan Local de Discapacidad con el grupo de las organizaciones de Personas en Situación de Discapacidad de la comuna de Nacimiento. De esta forma se buscó poder validar que los proyectos y acciones presentados fueran acordes a las necesidades de la comunidad de discapacidad, como que también pudieran nutrir e incorporar sugerencias o propuestas de ajustes. De esta forma se les continuó haciendo partícipes del desarrollo de esta iniciativa, a lo largo de la elaboración del Plan.





Durante el proceso de desarrollo de la iniciativa y sus etapas, se ha contado con la participación del Director de Desarrollo Comunitario de Nacimiento, quien ha validado el trabajo de la iniciativa.

Una vez finalizada la etapa de prototipado y validando por medio del Testeo y Pilotaje, se realiza un encuentro para presentar y formalizar la entrega del Plan Comunal de integración social de Personas en Situación de Discapacidad, para la cual participaron autoridades del Municipio como el Alcalde de la comuna de Nacimiento, Concejo Municipal y Director de Desarrollo Comunitario.



## Aprendizajes de la experiencia



Gracias al acompañamiento del Laboratorio de Gobierno Local UBB, Nacimientomiento logra acelerar su proceso de innovación pública concretándose en el diseño e instalación de un Plan Comunal de integración social de Personas en Situación de Discapacidad, el que formará parte de la Política Local de Inclusión transformando los servicios de acuerdo a las necesidades de la comuna y sus habitantes.

Con las capacidades y herramientas adquiridas para la innovación, Nacimiento se dedicará a abordar los grupos de Adulto Mayor y Genero, para conformar la Política Local de Inclusión

### Aprendizajes de la experiencia

**“ La principal proyección con el trabajo realizado, es ir más allá de una declaración de buenas intenciones. Es transformar los lineamientos de la política en acciones ejecutables, observables, medibles y reconocidas por la comunidad. ”**



**Mariela Muñoz Erices,**  
Líder de equipo



 <http://www.labubb.cl/>

 <https://www.facebook.com/LabUBB>

 <https://www.instagram.com/lab.ubb/>

