

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN,  
FACULTAD DE HISTORIA Y CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO SOCIAL



**UCSC**

## **Memoria de Sistematización**

**“Trayectoria Histórica de la Participación Ciudadana  
en la Corporación de Asistencia Judicial entre los  
años 2013 -2018”**

Profesora Guía: Roxana Zuleta Bravo

Alumna: Michelle Hernández Sáez

28-08-2020

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Introducción</b>	5
<b>Fundamentación</b>	7
<b>Delimitación del Trabajo de Sistematización</b>	8
<b>Capítulo I Marco Contextual</b>	
1.1 Legislativo y de la Política Pública de la experiencia	9
1.2 Programático de la experiencia	17
1.3 Paradigmático de la experiencia	19
1.4 Territorial de la experiencia	25
1.5 Social de la experiencia	26
1.6 Histórico de la experiencia	28
1.7 Participantes de la experiencia	30
<b>Capítulo II Referentes Conceptuales</b>	34
<b>Capítulo III Estado del Arte</b>	
3.1 Participación Ciudadana en el ámbito ministerial: Estudio de Caso en el Ministerio del Deporte, Chile (2017)	37
3.2 Sistematización de la experiencia de construcción de conocimientos y exigibilidad de derechos en Bolivia, programa urbano 2011-2013 (2014)	37
3.3 Las formas de Representación de la Sociedad Civil en los espacios de participación ciudadana: El caso del presupuesto participativo en Villa El Salvador, Perú (2017)	38
3.4 Propuesta de Desarrollo Territorial para la comuna de Villarrica, Chile (2017)	39
3.5 Sistematización del proceso de empoderamiento social a organizaciones de base de la Unidad Comunera de Gobierno 6 que adelanta la fundación social en torno a la participación ciudadana y gestión local desde la ruta de	39

fortalecimientos a organizaciones, en la ciudad de  
Cartagena en el año 2016, Colombia (2016)

<b>Capítulo IV Marco metodológico</b>	
4.1 Preguntas Orientadoras	41
4.2 Objetivos	41
4.3 Ejes y sub ejes de sistematización	42
4.4 Enfoque metodológico	43
4.5 Actores participantes	44
4.6 Técnicas de recolección de datos	45
4.7 Criterios de calidad	46
4.8 Plan de Análisis	47
<b>Capítulo V Resultados</b>	
5.1 Descripción de los hallazgos	49
5.2 Línea del Tiempo	52
5.3 Entrevistas	55
<b>Capítulo VI Análisis de Resultados</b>	
6.1 Mecanismos de Participación de la experiencia	68
6.2 Experiencia de Participación	70
<b>Capítulo VII Reflexiones y aprendizajes</b>	
7.1 Práctica profesional y de la intervención	73
7.2 Sistematización y políticas públicas	75
<b>Capítulo VIII Propuestas</b>	
8.1 Formación Participativa Institucional	76
8.2 Cohesión grupal	77
8.3 Sentido de Pertenencia	77
8.4 Metodologías Estratégicas y Participativas	78
8.5 Rol del Trabajador Social	79
8.6 Academia del Trabajo Social	80
<b>Bibliografía</b>	81

## **Anexos**

1. Cronograma de la Sistematización	85
2. Transcripción entrevista: Encargada Unidad de Difusión y Prevención, CAJ Biobío.	87
3. Transcripción entrevistas: Equipo Profesional Área Participación Ciudadana, CAJ Biobío.	92
4. Transcripción entrevista: Consejera del COSOC institucional desde el 2013.	99
5. Transcripción entrevista: Presidenta del COSOC institucional desde el 2013.	103
6. Transcripción co- construcción línea del tiempo, Equipo Profesional, CAJ Biobío	107
7. Matriz Fenomenológica	124
8. Matriz Teórica	129

## **FIGURAS**

	<b>Página</b>
N°1: Organigrama de la SUBDERE	9
N°2: Leyes en materia de Participación Ciudadana	10
N°3: Organigrama de la Institución	16
N°4: Mecanismos de Participación	18
N°5: Escalera de la Participación	21
N°6: Cobertura CAJ Biobío	25
N°7: Ingresos de casos a Dirección CAJ Biobío, año 2019	31
N°8: Rango etario, hombres	32
N°9: Rango etario, mujeres	32
N°10: Criterios de Calidad	46
N°11: Extracto matriz fenomenológica	47
N°12: Organigrama Dirección General de la CAJ Biobío	50
N°13: Objetivos de los Mecanismos de Participación, CAJ Biobío	51

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo corresponde al Proyecto de Memoria de Sistematización denominada Trayectoria Histórica de la Participación Ciudadana en la Corporación de Asistencia, CAJ Biobío, entre los años 2013 y 2018. Una sistematización cuya finalidad ha sido contribuir a la generación de conocimiento, inductivo y situado, respecto de cómo la participación ciudadana se ha ido trabajando en la institución de conformidad con los requerimientos legislativos vigentes, que interpelan al Estado y sus aparatos a promover y resguardar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, generando para ello diversas estrategias y mecanismos pertinentes.

Esta sistematización busca recuperar y analizar críticamente la experiencia de fomento de participación ciudadana en la CAJ Biobío en el periodo señalado, con miras a relevar sus saberes, compartir sus aprendizajes y proyectar el trabajo futuro tanto a nivel institucional como socio comunitario, contribuyendo de este modo a la construcción de una sociedad más informada y empoderada sobre sus derechos y las formas de ejercerlos, como es el acceso a la justicia y asistencia jurídica en caso de ser requerido.

El documento se ha estructurado en los siguientes apartados:

- Capítulo I. denominado Marco Contextual, se presenta la contextualización tanto de la institución como de los mecanismos de fomento de la participación ciudadana desarrollados dentro de esta y de los participantes, como también el contexto histórico, social, político y territorial de la experiencia de intervención, comprendidos como pilar fundamental del marco teórico.
- Capítulo II. Titulado Referentes Conceptuales, en donde se desarrollan los términos usados a lo largo del trabajo.

- Capítulo III. Estado del Arte, donde se da a conocer diferentes estudios, investigaciones y sistematizaciones ya realizadas sobre el tema, con el fin de enseñar los avances o aprendizajes que se han obtenido al respecto de la Participación Ciudadana en el marco de la Institucionalidad Pública.
- Capítulo IV. Diseño metodológico, donde se presentan los objetivos de la sistematización, los ejes, y sub-ejes, y las técnicas y metodologías de levantamiento de información y análisis.
- Capítulo V. Se desarrollan las técnicas de análisis, junto a la presentación de los hallazgos.
- Capítulo VI. Se presentan los análisis de los hallazgos, ordenados según el eje de la sistematización que corresponda.
- Capítulo VII. Este capítulo desarrolla las reflexiones hechas tras la sistematización y los aprendizajes obtenidos durante el proceso.
- Capítulo VIII. Este como capítulo final plantea propuestas de mejora al “Área de Participación Ciudadana” de la CAJ Biobío, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la sistematización.

Finalizando la presente sistematización con un acápite de anexos en donde se presentan al lector los instrumentos aplicados, las transcripciones, imágenes del proceso, entre otros insumos relevantes que permiten complementar el proceso.

## **FUNDAMENTACIÓN**

La presente sistematización se fundamenta en el auge que ha tenido la participación ciudadana en nuestra sociedad desde el año 2011, año en que se instauró la LEY 20.500 y con ella la implementación de mecanismos de participación en la gestión pública. Por tanto, el presente trabajo se enfocará en el ámbito de la institucionalidad pública, específicamente en la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío, donde se ha desarrollado la Unidad de Participación Ciudadana desde el año 2013, siendo este el año inicial a sistematizar.

A través de este trabajo se buscará situar y relevar la participación ciudadana dentro de las instituciones públicas, más allá del mero cumplimiento de la normativa diseñada para ese fin, centrándose en el aspecto histórico, visibilizando el camino transcurrido desde la implementación hasta la conformación del “Área de Participación Ciudadana” desde el punto de vista metodológico, epistemológico y significativo de la experiencia, permitiendo así, identificar los mecanismos de participación desarrollados y analizar su nivel de efectividad y cumplimiento. Permitiendo a través de ese análisis, desarrollar propuestas que ayuden a fortalecer las estrategias para el fomento de la participación ciudadana dentro de la CAJ Biobío.

## **DELIMITACIÓN DEL TRABAJO DE SISTEMATIZACIÓN**

El foco de la sistematización es la Trayectoria Histórica de la Participación Ciudadana en la Corporación de Asistencia Judicial entre los años 2013 -2018.

Con el foco señalado, se podrá identificar aquellas acciones que los profesionales han realizado durante los últimos 6 años, y cómo cada una de estas se han podido ordenar a través del tiempo, visualizando así, los diferentes hitos que marcaron a la Unidad de Participación Ciudadana, y como dichos hitos generaron aprendizaje, que es el que hoy conocemos como los lineamientos de acción de la Unidad de Participación Ciudadana dentro de la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial.

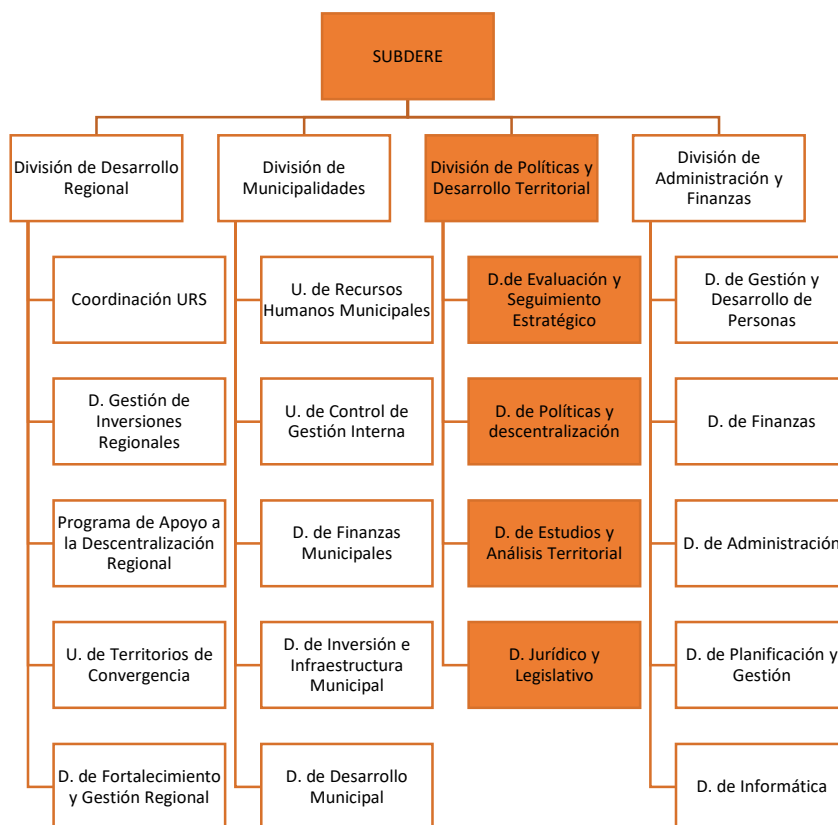
A fin de complementar esta delimitación, a continuación, se presentarán los marcos contextuales en donde se desarrolla esta experiencia.

## CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL

### 1.1 Legislativo y de la Política Pública de la experiencia

La incorporación de la participación ciudadana a las instituciones del Estado y su función pública en Chile, es de reciente data, específicamente en el año 2011, cuando se dicta la LEY 20.500 que trata sobre las asociaciones y la participación ciudadana en la gestión pública. Esta a su vez deroga y deja sin efecto a la LEY 19.418, que, junto a otras, resultaron ser las predecesoras en temas de participación ciudadana. Todo esto a raíz de un conjunto de factores tanto sociales como políticos que han ido adjudicándole como deber al Estado, la procuración del ejercicio de este derecho en el marco de la administración pública.

**Figura N°1: Organigrama Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativa**



**Elaboración  
Propia (2020)**

Para efectos de esta sistematización y de su contexto legislativo, resulta importante individualizar la División de Políticas y Desarrollo Territorial, destacada en el gráfico N°1, ya que ésta, según la Subsecretaría de Desarrollo y Administración en su página web indica que tiene por objetivo: “Contribuir al diseño e implementación de políticas en materias de descentralización, enfocando el desarrollo de los territorios hacia el progreso de las personas. De igual forma, generar estudios que permitan evaluar y describir los avances y dificultades que enfrenta dicho proceso”

Es por esto que la SUBDERE junto con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública figuran como organismos responsables de las leyes que antecedieron a la LEY 20.500.

### **Figura N°2: Leyes en materia de Participación Ciudadana**

Ley 18.575 (1986) Define el objetivo que tiene la administración del Estado.

Ley 19.418 (1995) Dice relación con la Asociación y Participación Ciudadana en la gestión.

Ley 18.695 (2006) Trata sobre la Órgánica Constitucional que deben tener las Municipalidades.

Ley 20.500 (2011) Modifica y deja sin efecto la Ley 19.418

#### **Elaboración Propia (2020)**

Respecto a la primera Ley mencionada, la Ley n°18.575, además de destacar el hecho de ser la primera luego de la creación de la SUBDERE, podemos decir que tiene como finalidad, poner la Administración del Estado al servicio de la comunidad. Nueve años más tarde, se promulgó la Ley n°19.418, la cual dispone entre otras cosas, lo siguiente:

*Artículo 2°- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:*

**a) Unidad vecinal:** *El territorio, determinado en conformidad con esta Ley, en que se subdividen las comunas, para efectos de descentralizar asuntos comunales y promover la participación ciudadana y la gestión comunitaria, y en el cual se constituyen y desarrollan sus funciones las juntas de vecinos.*

**b) Juntas de vecinos:** *Las organizaciones comunitarias de carácter territorial representativas de las personas que residen en una misma unidad vecinal y cuyo objeto es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades del Estado y de las municipalidades.*

**c) Vecinos:** *Las personas naturales, que tengan su residencia habitual en la unidad vecinal. Los vecinos que deseen incorporarse a una junta de vecinos deberán ser mayores de 18 años de edad e inscribirse en los registros de la misma.*

**d) Organización comunitaria funcional:** *aquella con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tenga por objeto representar y promover valores e intereses específicos de la comunidad dentro del territorio de la comuna o agrupación de comunas respectiva.*

De lo anterior, podemos darnos cuenta que la personalidad jurídica es un requisito indispensable, pero a su vez un trámite muy burocrático.

Luego en el año 2006, se promulga la Ley 18.695, que busca establecer que las Municipalidades tengan la administración de una o varias comunas, fijando así, la orgánica de esta.

Y finalmente en el año 2011, se promulga la LEY n° 20.500, la cual viene a dar solución a aspectos débiles presentes en las normativas precedentes uno de ellos, por ejemplo, dice relación con las facilidades para la constitución de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, permitiendo obtener de manera más rápida la personalidad jurídica, solucionando así, los temas relativos a la burocracia presente en la LEY 19.418. Otra mejora importante que introduce esta ley, tiene relación con los mecanismos para la participación ciudadana y de las organizaciones en la gestión pública, tal como se señala en la página web de la SUBDERE, donde se

*Señala que el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones, por lo tanto, indica que los órganos de la Administración del Estado deberán establecer cuáles son las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones sociales en el ámbito de su competencia.*

Modificando así, a la LEY 18.575. Continuando por esta línea de los mecanismos de participación ciudadana, nos encontramos con los Consejos comunales de la Sociedad Civil, los cuales conforman un nuevo órgano que optimiza la ordenanza municipal de participación ciudadana, modificando también a la LEY 18.695.

Cabe señalar que esta LEY generó gran debate desde que se planteó siquiera como una posibilidad dentro del gobierno del Presidente Ricardo Lagos, debido a su eje principal, que es descentralizar la gestión pública. Sobre ese mismo tema Andrés Aranzaes realiza su tesis de magíster, citando a Gentes para identificar los cuatro ejes que esta LEY busca abordar:

*Primero, el desarrollo de la capacidad innovadora por parte de la ciudadanía, o comunidad política; segundo, el desarrollo del vínculo entre la sociedad civil y la gestión pública en distintos contextos (local, regional, o nacional); tercero, las practicas participativas en la gestión interna de los aparatos públicos o programas de mejoramiento de la gestión interconectados entre los mismos actores ministeriales o sectoriales; y cuarto, en el desarrollo de los programas públicos y*

*sociales que fortalezcan los tres ejes anteriores Gentes ( 2006, citado en Aranzaes, 2017, p.33).*

Visto así entonces, la LEY 20.500 viene a atar los cabos sueltos que dejó cada una de sus leyes predecesoras. Permitiendo agilizar y optimizar los tiempos, así como también desjudicializar muchos conflictos, que tenían soluciones más dialogables que judiciales.

## **1.2 Institucional donde se desarrolla la experiencia**

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJ Biobío) es una institución especializada de derecho público sin fines de lucro, que se crea a partir de la LEY n° 17.995 del 8 de mayo de 1981, esta ley tiene por objetivo brindar servicios de asistencia jurídica, de acuerdo a las diferentes regiones señaladas por la ley. Como bien señala el siguiente artículo:

*Artículo 1°.- Los consultorios creados en conformidad con lo dispuesto en la letra ñ) del artículo 12 de la ley N° 4.409 y reglamentados en el Título V del decreto supremo del Ministerio de Justicia N° 1.450, de 15 de Abril de 1935, se transforman en tres corporaciones que se denominarán "Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago", con domicilio en Santiago; "Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso", con domicilio en Valparaíso, y "Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío", con domicilio en Concepción.*

*Estas corporaciones serán las continuadoras legales del Colegio de Abogados de Chile, en lo referente, exclusivamente, a los Servicios de Asistencia Judicial y al régimen de personal de esos Servicios.*

De esta forma, se asume un nuevo enfoque, el de prestación de servicios judiciales, el cual parte desde la base de que todas las problemáticas son multicausales y por ende la solución no es única, sino que existe una gama variada, más allá de la solución meramente judicial. En el Artículo de Trabajo Social: De lo Para-Jurídico a lo Jurídico-Social redactado por el trabajador social Alejandro Abarca, nos encontramos con que este enfoque jurídico, tiene 2 ejes centrales:

- *Intenta promover el acuerdo entre las partes en conflicto (en cualquier materia: familiar, laboral, vecinal, etc.) por sobre el inicio de procesos judiciales, con lo cual, además de descongestionar tribunales, se pueden lograr soluciones más rápidas y concretas para los afectados.*
- *Desarrolla iniciativas de difusión comunitaria para informar a la población de sus derechos y de cómo hacerlos más efectivos, además de participar en la generación de proyectos de desarrollo local con los cuales se pretende contribuir al mejoramiento del nivel de vida a las comunidades. (Abarca, p.8)*

Siendo así como nace la CAJ, que hoy conocemos como una institución de carácter autónomo y descentralizado, sin fines de lucro, con personalidad jurídica y patrimonio propio, relacionada con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. También nos parece importante señalar que esta institución actualmente se sustenta como tal, gracias al financiamiento que recibe tanto del Presupuesto Anual (DIPRES, Ministerio de Hacienda), así como también de convenios municipales, los cuales les permiten hacer uso de inmuebles para instalar sus oficinas, además de recibir parte de las ganancias obtenidas de las costas de los juicios.

Actualmente esta institución tiene como **Misión**

- 1º Brindar atención y asesoría jurídica, social y judicial gratuita a quienes no puedan procurársela por sí mismos.
- 2º Realizar actividades de difusión de derechos y deberes, informando a la comunidad rural y urbana sobre diversas materias de interés ciudadano.

3º Otorgar asistencia a egresados y licenciados de la carrera de Derecho para la aplicación práctica de sus conocimientos teóricos.

Todo lo anteriormente mencionado, se puede ver materializado en las 5 líneas de servicios de CAJ Biobío

- ***Orientación e Información en Derechos***

Servicio de acceso universal, al que pueden acceder todas las personas, y en donde se les brinda asistencia jurídica, social y psicológica respecto de un problema o conflicto, dándoles información sobre sus derechos y deberes y de qué forma pueden ejercerlos de manera efectiva.

- ***Solución Colaborativa de Conflictos***

Profesionales en el área de conciliación y mediación, buscan ofrecer mediante el dialogo, una oportunidad para dar solución a conflictos familiares, civiles, penales, comunitarios y vecinales, sin que sea necesario llegar a tribunales. Siendo el resultado de esta mediación de carácter voluntario de todos los intervinientes, ayudando así a la paz social.

- ***Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos***

A través de diversas actividades comunitarias dirigidas a la población, en general se busca la prevención de conflictos y la promoción de los derechos, un ejemplo de estas actividades son las plazas de justicia.

- ***Representación y Patrocinio Judicial***

Trata de la presentación de demandas y otras acciones ante los tribunales de justicia, para aquellas personas que presentan conflictos de relevancia jurídica y social, y que no han podido llegar a acuerdo.

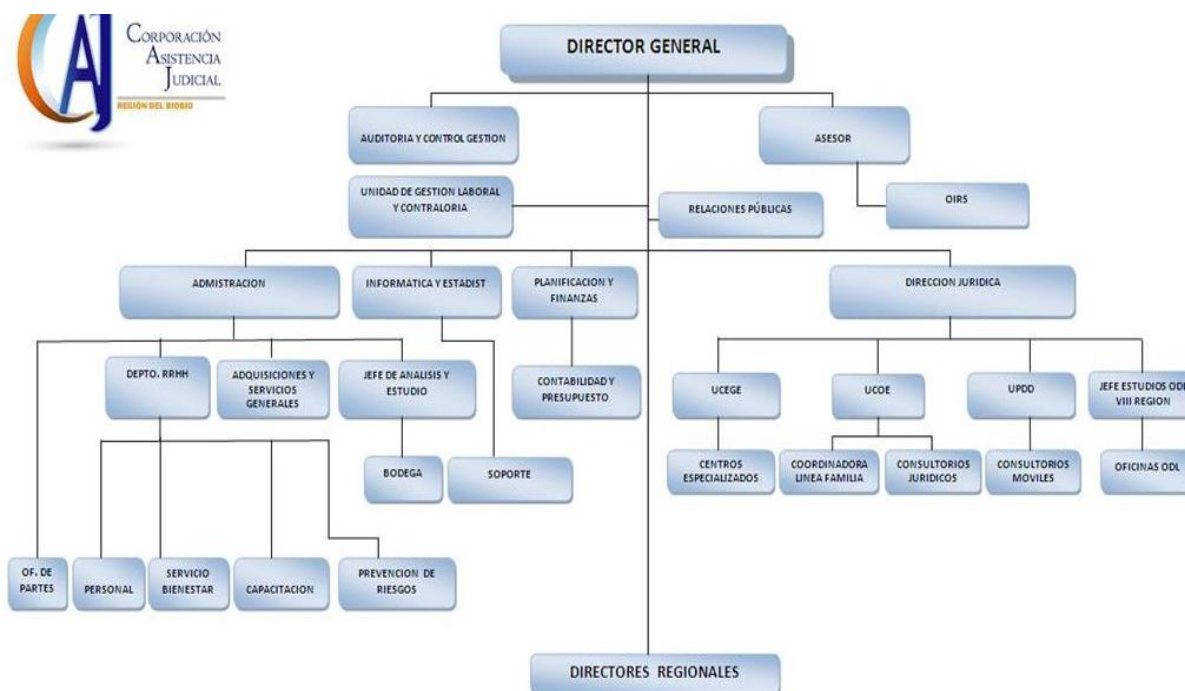
- ***Atención integral a víctimas de delitos***

Se busca proteger los derechos de las víctimas de delitos violentos, con el objeto de conseguir una reparación, a través de apoyo jurídico, psicológico y social.

Mientras que, por otro lado, la **Visión Institucional** es:

**"Líderes a nivel nacional en la prestación del servicio jurídico social".**

**Figura N°3: Organigrama de la Institución**



**Fuente: CAJ Biobío**

Como se puede apreciar en la figura N°3, esta institución es dirigida por un Director General que tiene la calidad de Jefe Superior del Servicio, el cual actualmente es el abogado Gonzalo Contreras Reyes, quien tiene a su cargo la administración inmediata y directa de la institución, es decir, las diferentes unidades de apoyo y de gestión, ateniéndose a lo dispuesto por las políticas tanto del Ministerio de Justicia como del Consejo Directivo. El Presidente, que dentro de la estructura especial de este Servicio es una entidad superior, encargada de establecer las pautas y lineamientos generales de la institución; el que es presidido por el del Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región del Biobío, y como órgano colegiado además está integrado por el abogado procurador del Consejo de Defensa del Estado, los decanos de las facultades de Derecho de las universidades

de Concepción y Católica de la Santísima Concepción y dos abogados del ejercicio libre de la profesión, quienes tienen dentro de su competencia adoptar acuerdos que se atengan a lo dispuesto por la ley N° 17.995 tanto en sesiones ordinarias como extraordinarias. A su vez este órgano tiene la facultad de designar, al Director General como a otras autoridades del servicio.

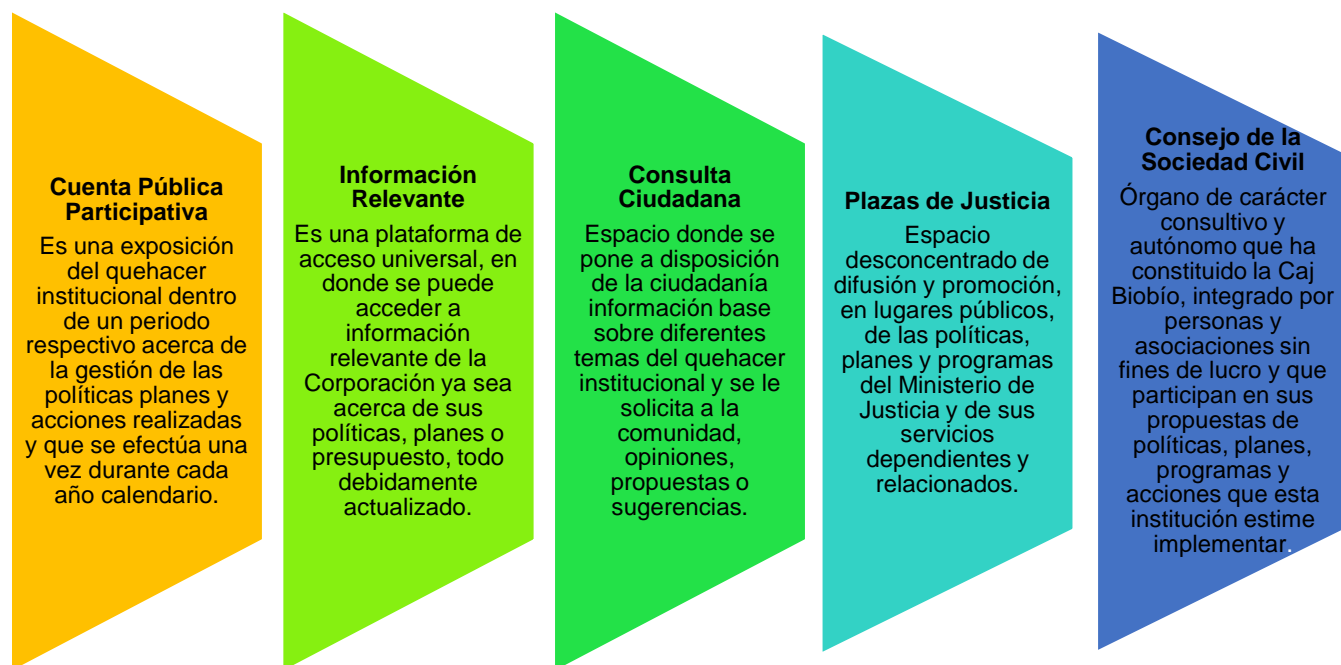
### **1.3 Programático de la experiencia**

La CAJ Biobío, se entiende como un servicio estatal de acceso universal y gratuito, con algunas exenciones, para optimizar el servicio, dichas exenciones buscan comprobar que la persona no puede costear por sí misma la asesoría judicial usando para ello los siguientes criterios de evaluación:

- Registro Social de Hogares – RSH – hasta el VIII decil inclusive.
- Pertenencia al Sistema de Protección Socias Chile Solidario o el que le reemplace.
- Ingresos autónomos per cápita del grupo familiar inferior a 3 UF.
- Capacidad de pago inferior a 2.5 UF per cápita.

Con respecto a su objetivo principal, cabe señalar que también existe el anhelo de poder vincularse con la ciudadanía y ser su portavoz, para lo cual desde el año 2013, y obedeciendo a la pionera LEY 20.500, se dictaminaron los siguientes mecanismos de participación (ver figura n°4)

**Figura N°4: Mecanismos de Participación**



**Elaboración propia (2020)**

Como se puede apreciar, todas estas instancias están dirigidas a capacitar y potenciar a las organizaciones, con el fin de que estas puedan apoyar a los dirigentes en cuanto a la toma de decisiones, generando una vinculación entre la comunidad y el estado, aunque este de una manera más bien indirecta, entendiendo que la CAJ Biobío es un organismo relacionado con el ministerio de justicia, pero manteniendo su carácter autónomo y descentralizado.

También cabe destacar que, con la puesta en marcha de los mecanismos mencionados, el Área de Participación Ciudadana logró consolidarse dentro de la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, quedando a cargo de la dupla socio jurídica compuesta por el abogado Ricardo Navarrete Infante y la asistente social Teresa Rodríguez Sánchez. Quienes han ido desarrollando los mecanismos de participación de forma paralela a la implementación del programa, sin tener experiencias o antecedentes previos sobre participación ciudadana dentro de la CAJ Biobío, generando así un tránsito conjunto hacia fomentar esta área, aportando desde sus experiencias y aprendizajes propios como profesionales.

marcando así, uno de los puntos clave a trabajar con ellos, como actores relevantes que han estado desde un comienzo trabajando en esta área.

#### **1.4 Paradigmático de la experiencia**

En este apartado se hace un análisis sobre los enfoques y marcos teóricos que sustentan la base de la experiencia de intervención en participación ciudadana desarrollada por la CAJ Biobío, a fin de comprender teóricamente dicha experiencia y analizarla desde diferentes perspectivas.

El marco en que se basa la intervención del programa complementa diversos enfoques y marcos teóricos, algunos de los cuales se encuentran explicitados en las bases técnicas, mientras que hay otros que no estando declarados son identificados por el equipo profesional que se desempeña dentro de la institución, tal es el caso de la “Teoría de los Sistemas”, ya que de manera verbalizada la asistente social del área señaló que el trabajo que aquí se desarrolla está basado principalmente en el trabajo cohesionado que hacen los profesionales de las diferentes disciplinas dentro de la institución, quienes trabajan como un “todo” coherente dentro de esta, por ejemplo, unos hacen las leyes, y otros las aplican, mientras que otros necesitan del apoyo de instituciones como la CAJ. La misma área de participación ciudadana, está enmarcada en un sistema más grande, que es la institución, la SEREMI de Justicia, entre otros, además de vincularse con otros sistemas, como el que conforma la Sociedad Civil a través de sus diferentes organizaciones, otras instituciones, o incluso los medios de comunicación locales. Generando así un sistema abierto de constante interacción, donde el usuario entra a la institución con algún problema y sale de esta ya sea con el problema solucionado o al menos con las herramientas para poder solucionarlo.

Siguiendo esta misma línea, la asistente social entrevistada señaló que tanto la institución como la misma área de participación ciudadana trabajan con el “Modelo Humanista”, que se centra en las personas, y en sus capacidades desde una perspectiva de derechos, procurando su acceso igualitario y sin discriminación,

específicamente en este caso brindando un servicio de acceso a la justicia para todas aquellas personas que no cuenten con los medios socioeconómicos para auto gestionársela. Lo anterior lo podemos ver traducido no sólo en las palabras de nuestra entrevistada, sino que también en el portal web de la CAJ Biobío, pestaña de Usuarios, donde se señala lo siguiente: “Cualquier persona puede acceder a nuestras unidades existentes a lo largo del territorio jurisdiccional (desde la Región de Ñuble a la de Aysén), si desea realizar alguna consulta, solicitar información u orientación y/o acceder a una Solución Colaborativa (conciliación, mediación) de su conflicto”.

En cuanto al enfoque que prima en la intervención que realiza la CAJ Biobío es el “Enfoque de Derechos” el cual nos permite trabajar desde la base en que las personas son garantes de derechos en donde la responsabilidad de darle cumplimiento, respetar y proteger estos derechos, recae sobre la figura del Estado, este enfoque está plasmado en el objetivo principal, ya que cuando decimos que buscan “brindarle asesoría jurídica a quienes no pueden obtenerla por sí mismos” vemos reflejada la idea de que es el Estado a través de sus distintas organizaciones, en este caso (CAJ Biobío) busca garantizar estos derechos, implementando diferentes instancias, para que las personas puedan ejercer sus derechos civiles, políticos y sociales de manera responsable. Siendo facultad de las personas ejercer su derecho a través de las diferentes organizaciones, ya sean funcionales o territoriales, en donde las juntas de vecinos o agrupaciones tienen el derecho de ocupar los espacios públicos como lugares de encuentro y diálogo para fomentar el desarrollo y participación activa de su propio bienestar en la comunidad, ejerciendo así la Participación Ciudadana, ya que los Ciudadanos dejan de ser meros espectadores, y pasan a ser sujetos sociales, capaces de hacer cambios significativos en su entorno, así como también ejercer el control social en la administración pública.

Esta participación se puede manifestar a través de diferentes niveles, los cuales fueron desarrollados como Escalera de Participación por Roger Hart como muestra la figura, quien ayuda a atribuirle características a cada uno de

los grados de participación, permitiendo así, saber hasta qué punto se están desarrollando efectivas estrategias para el fomento de la participación ciudadana.

**Figura n° 5: Escalera de Participación**



### - Escalón n°1: Participación Manipulada

Corresponde al nivel más bajo de la escalera, ya que refleja aquellas situaciones en donde la población no está informada, y, por ende, no entienden cuál es su verdadero rol, trabajando solamente para conseguir propósitos que les son ajenos y no responden a sus verdaderos intereses.

### - Escalón n°2: Participación Decorativa

Corresponde a un nivel más alto en la escala de participación ya que la población pasa de ser un objeto, a ser más bien un adorno, incorporándolos en actividades, diálogos u otros con la finalidad de que animen al resto a hacer determinada acción. Pero sin que esta población haya sido involucrada o

participe en el proceso de organización, por eso es que sigue estando en la parte baja de la escalera, porque no existe una participación real.

### **- Escalón n°3: Participación Simbólica**

Este nivel se caracteriza por tener una participación más bien camuflada, ya que donde parece existir participación informada y pertinente, no es más que, opiniones o saberes manipulados.

De estos 3 niveles ya explicados, podemos encontrar como punto en común que existe una desinformación hacia la población, que tiene un propósito utilitario, donde no se visualiza a la persona con intereses y demandas, sino que, sólo se visualiza a la imagen, a la cual se le puede sacar provecho, siendo esta, la razón principal del porque aún no podemos hablar de participación propiamente tal.

### **- Escalón n° 4: Participación de asignados, pero informados**

En este nivel, se muestra a la población aún como adorno, pero esta vez informados al respecto. Siendo la información, el aspecto que marca la diferencia, vislumbrando así un atisbo de participación real.

### **- Escalón n° 5: Participación con información y consulta**

Cómo su nombre lo indica, en este nivel, se le informa a la población sobre la tarea que desempeñaran, tomándoles su opinión al respecto. Y siendo estos quienes, teniendo en cuenta la información proporcionada, toman una decisión.

### **- Escalón n° 6: Participación en ideas de agentes externos de desarrollo compartidas con la población**

El sólo título de este escalón habla por sí sólo, pero si tuviera que traducirlo, se podría decir que, en este nivel los agentes externos, idean alguna acción, la cual es conversada y consensuada con la población, quienes están de acuerdo con ella, y se les involucra en la etapa de planificación, aportando desde sus experiencias hacia la actividad o acción a realizar.

**- Escalón n° 7: Participación en acciones pensadas y ejecutadas por la propia población**

Este nivel se torna relevante y marca un cambio con los escalones que le antecedían, ya que, no existe presencia de “agentes externos”, en este nivel la población está empoderada en su rol de actores sociales, ideando acciones o actividades concretas, que luego son planificadas y ejecutadas por ellos.

**- Escalón n°8: Participación en acciones pensadas por la población y que han sido compartidas con agentes externos de desarrollo**

En este escalón, vuelve a aparecer la figura de los “agentes externos” pero ya no como planificadores, sino que, como realmente agentes externos, a los cuales solamente se les informa la acción o actividad o realizar.

Como se puede apreciar, se pasó de tener una población que era mera espectadora de su realidad, siendo usados como accesorios por “agentes externos” a ser ellos los agentes de su propio cambio, empoderándose en el camino, y siendo capaces de idear y planificar acciones concretas para modificar las condiciones de su entorno.

Del enfoque señalado previamente obtenemos el “Principio de Subsidiariedad”, el cual está presente tanto en el objetivo, como en la misión de la institución, y a su vez también fue señalado de forma verbal por la asistente social del área de participación ciudadana, ya que finalmente lo que se busca es satisfacer las necesidades de las personas en aquellos espacios donde no llegan los privados, y por ende debe actuar el Estado. Como bien señala Pablo Ortúzar en su artículo “Principio de Subsidiariedad, 4 claves para el debate” donde se señala que este principio es la:

*“Función supletiva del estado”, buscando un camino intermedio entre el “estado socialista” y el “estado guardián”, que fuera capaz de promover el desarrollo integral del ser humano, poniendo especial atención en los más desposeídos. El estado, en su visión, aparece como un ente*

*coordinador, promotor y fortalecedor de las agrupaciones menores y medianas. (2007, p.7)*

Todo lo expuesto en el párrafo anterior, se ve reflejado en la misión de la institución, expuesta anteriormente, ya que, si la analizamos detalladamente, es posible apreciar en el punto número 1, que se trata sobre subsidiariedad pura, porque se busca que la asesoría entregada por la institución sea una función delegada por el estado, demostrando los tintes sistémicos y humanistas ya expuestos previamente. Mientras que en el punto número 2, nuevamente logramos avalar la subsidiariedad porque podemos ver que lo que se busca, es educar a la ciudadanía promoviendo su desarrollo integral, esencialmente humanista, aunque igualmente sistémico, por la interrelación existente entre quien educa como por quien es educado. Y finalmente en el punto número 3, también podemos identificar el sello de este principio, ya que lo que se entrega literalmente es asistencia, para que tanto egresados como licenciados de Derecho pongan en práctica lo aprendido, buscando así también, el desarrollo integral del profesional, lo cual encaja con los modelos ya presentados.

## 1.5 Territorial de la experiencia sistematizada

La Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, está ubicada en la comuna de Concepción, la cual tiene una diversidad muy grande en cuanto a la variada población, estratos sociales, cultura e identidad que los representa. Y a esto se le suma el hecho de que esta institución tiene a su cargo otras 5 regiones más, las cuales son:

- IX Región de la Araucanía (*Provincia de Cautín y Malleco*)
- X Región de los Lagos (*Provincia de Osorno, Llanquihue, Chiloé y Palena*)
- XI Región de los Ríos (*Provincia de Valdivia y Ranco*)
- XIV Región de Aysén (*Provincia de Coihaique, Puerto Aysén, Chile Chico, Capitán Prat (Cochrane)*)
- XVI Región de Ñuble (*Provincia de Itata, Diguillín y Punilla*)

**Figura N°6: Cobertura CAJ Biobío, Fuente Elaboración Propia (2020)**

Cobertura	Regiones de su Jurisdicción						Total
	Ñuble	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	
N° Consultorios Fijos	5	23	9	2	8	4	51
N° Consultorios Móviles	0	2	3	0	3	0	8
N° Oficinas Jurídicas de atención	18	12	25	10	11	1	77
N° Centros de Mediación	1	1	1	0	1	0	4
N° Oficinas de Defensa Laboral	1	2	2	1	3	2	11
N° Centros de Víctimas	1	1	1	1	1	1	6
N° de Centros de Representación Jurídica	1	2	0	1	0	1	5
<b>Total</b>							<b>162</b>

De lo anterior, es posible deducir que la población con la que trabaja esta institución es muy variada, incrementando así, en altos niveles el tejido social.

## 1.6 Contexto Social en que se enmarca la experiencia

Habiendo entendido como nace la Participación Ciudadana dentro de las instituciones públicas, continuaremos en la misma línea, pero esta vez situando a la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío, en el contexto social en el que está inserto, vale decir, dentro de la Región, el país y por qué no también del continente, y es para ello es que citamos al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, quienes nos plantean lo siguiente:

*En América Latina, en doscientos años de vida independiente, la democracia nació y murió decenas de veces. Mientras se la consagraba en las constituciones, se la destruía en la práctica. Guerras, tiranías y breves primaveras componen gran parte de esta historia independiente, durante la cual hasta las violaciones a la democracia fueron hechas en su nombre. América Latina es, probablemente, la región del mundo que más ha reivindicado la democracia en los últimos dos siglos, aun para interrumpirla invocando su futura instauración” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2004, p. 36)*

De lo anteriormente expuesto hay una idea central por rescatar: La dificultad que tienen los países de América Latina, y en este caso Chile, por establecer la democracia, esto debido a que aún en nuestro país, no se ha logrado superar ni la pobreza ni la desigualdad social, que cada vez se hace más latente a través de los estratos sociales. Y al pensar en la pobreza, debemos de inmediato asociarla a los planes económicos, los cuales no se pueden abordar de manera aislada a las políticas sociales del país, que es lo que muchas veces se ha hecho, pensar en los costos, más que en el impacto en los intereses sociales. Es por esto que no resulta extraño asociar a la participación ciudadana con la acción social y la participación política, entendiendo a esta última como

*Aquellas acciones intencionales, legales, o no, desarrolladas por individuos y grupos con el objetivo de apoyar o cuestionar a cualquiera de los distintos elementos que configuran el ámbito de lo político: toma de decisiones, autoridades y estructuras. (Sabucedo, 1996, p.89)*

Es por esta razón que resulta muy difícil hacer cambios estructurales pese a la gran relevancia que ello implica, ya que muchas veces se deben priorizar temáticas atingentes a la realidad del país, tales como, exclusión o la marginación social y trabajar en sus respectivas propuestas. Mientras que por el contrario la acción social que aquí se busca plasmar, parte de la idea de que los recursos existentes son limitados porque están mal repartidos, generando así, conflicto de intereses entre los diferentes grupos sociales. De lo anterior, podemos entender que la Participación Ciudadana es de gran relevancia para visibilizar las necesidades y demandas de la comunidad, que muchas veces han sido invisibilizadas, pero que hoy gracias a las nuevas políticas públicas se están garantizando y están saliendo a la luz. Por ende, el nuevo desafío planteado es, hacer que la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, así como otras instituciones, usen efectivamente todos los mecanismos de participación ciudadana, diseñados para esta función y que así, tengan una real injerencia en la comunidad, ocupando así, un escalón más arriba en la escalera de participación.

En lo que respecta al contexto local, podemos decir que la región del Biobío, desde el punto de vista geográfico cuenta con 37.062,6 km<sup>2</sup> que representa el 4,9% del territorio chileno. Mientras que, desde el punto de vista demográfico, a la fecha esta región posee una población total de 2.177.274, según datos del INE, la región se divide en tres provincias, correspondientes a Concepción, cuya capital es Concepción (capital regional) y que posee 1.106.482 habitantes y una superficie de 3.439; Biobío, cuya capital es Los Ángeles y que posee 402.205 habitantes y una superficie de 14.987; y Arauco, cuya capital es Lebu y que posee 175.806 habitantes y una superficie de 5.457,2. Al mismo tiempo, la región se divide en 33 comunas, de las cuales 7 pertenecen a Arauco, 14 a la provincia del Biobío, y 12 a Concepción. Y con respecto a la principal fuente de ingresos de la región

encontramos los servicios de comercio al por mayor y menor, que cuenta con 37.205 empresas, sector terciario, seguido del rubro de agricultura, ganadería y silvicultura que cuenta con 14.958 empresas, correspondiente al sector primario de la economía.

### **1.7 Contexto Histórico de la experiencia**

En el año 2004, durante el gobierno del Presidente Ricardo Lagos, los actores políticos se dan cuenta de los problemas que enfrenta el país, y la alta brecha de desigualdad existente, por ende generan mecanismos de participación de carácter institucional, para poder canalizar a través de estas, el descontento generalizado de la ciudadanía, dando la posibilidad de que el gobierno sea más abierto y cercano a la ciudadanía, conformando así el Consejo Ciudadano para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, organismo consultivo que a su vez, dio origen a la Ley de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (Ley 20.500) y a la dictación de un Instructivo Presidencial (Instructivo Presidencial N°30 Sobre Participación Ciudadana, 2000) de Participación Ciudadana que involucró al sector público en la materia. Otro hito importante dentro de la historia de la Participación Ciudadana se marcó en el año 2007, durante el primer periodo del gobierno de Michelle Bachelet quien creó una agenda Pro Participación buscando así, darle importancia a esta área que por años se ha invisibilizado, y que resulta de mucha utilidad para poner sobre el escenario político las necesidades de la ciudadanía. Posteriormente, luego de siete largos años de discusión y debate sobre la importancia que debiera tener la Participación Ciudadana, finalmente se promulga la Ley 20.500 en el año 2011, durante la administración de Sebastián Piñera, que como ya se expuso anteriormente, tiene 3 puntos principales:

- Establecer la Participación Ciudadana como un derecho.
- Enmarcar jurídicamente a la asociatividad.
- Instaurar en la ciudadanía, los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) como mecanismos de participación.

Para el 2014, la Comisión Asesora Presidencial en la Descentralización y Desarrollo Regional entrega el Informe que tiene como propósito *“Romper las inequidades territoriales, transferir poder y generar mejor democracia en las comunas y regiones, y poner a Chile en la senda de un desarrollo integral, impensable sin sus territorios”* (Comisión Asesora presidencial en Descentralización y Desarrollo Regional, 2014, p. 09). Como se puede apreciar este objetivo de descentralizar a las grandes regiones del país, busca darle un mayor protagonismo a la ciudadanía. Para lo cual, años más tarde, específicamente durante el año 2014, se firmó el instructivo presidencial 007, el cual dio paso a la instauración completa de la Ley 20.500 en el país.

Y como último avance en materia de Participación Ciudadana, nos encontramos con la creación del Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil en el año 2016, como órgano asesor presidencial, el cual tiene como objetivo generar diálogos a nivel nacional sobre esta materia, que como ya se ha planteado es de suma importancia para la ciudadanía. En este dialogo se deben presentar los avances que ha tenido la Participación Ciudadana en el país, así como también, que aspectos son objeto de mejora, y en base a esos aspectos generar propuestas para reformar la Ley 20.500, siempre en beneficio de garantizar una real injerencia en la ciudadanía. El primer Dialogo se llevó a cabo en septiembre del 2017, y de lo allí expuesto se generó como documento las *“Propuestas prioritarias de reforma a la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”* el cual arroja la siguiente conclusión:

*(...) Actualmente, nuestro país posee una débil protección para el derecho a la participación ciudadana en la gestión y creación de políticas públicas. Esto, como ya se señaló, se puede constatar en la falta de preponderancia que se entrega a ella en nuestra Carta Fundamental, espacio en el que no aparece consagrada como derecho fundamental, ni se protege a través de una acción de tutela constitucional. Pese a ello, el fomento y mejora de los mecanismos de participación de la sociedad civil en los asuntos públicos se ha vuelto*

*cada vez más necesario, en tanto no sólo somos parte de un sistema internacional que pretende asegurar espacios de participación de la ciudadanía, sino que además nuestra legislación interna ha ido adoptando mecanismos participativos en numerosas instancias de creación de normas o proyectos. (Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil, 2017, p. 32,33)*

Lo anterior lo podemos ver reflejado en las diferentes Unidades de Participación Ciudadana, que implementan las instituciones públicas, ya que estas, no son vinculantes, ni tienen injerencia dentro de la comunidad, asunto que ha sido una problemática persistente dentro del mismo COSOC institucional quienes lo han planteado en distintos grupos focales ya realizados. Y no son vinculantes, porque las instituciones sólo implementan la unidad dándole cumplimiento a la normativa vigente, pero no realizan las mejoras necesarias para adaptarlas al contexto en que están insertos.

### **1.8 Contextualización de los Participantes de la Experiencia**

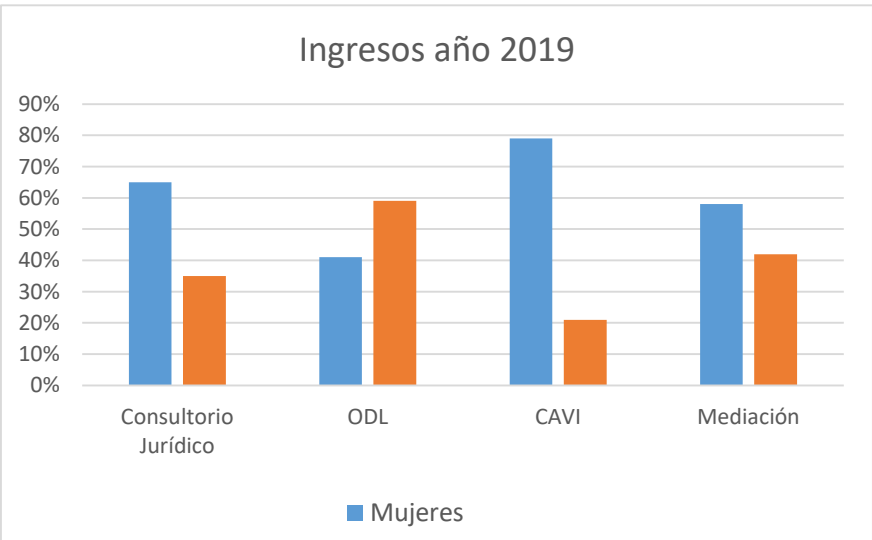
Los sujetos participantes de la experiencia sobre el fomento de la participación ciudadana en la CAJ Biobío, se compone por un conjunto de actores, entre ellos la población usuaria del servicio, quienes reciben asistencia jurídica, los miembros del Consejo de la Sociedad Civil, que corresponde a una asociación de miembros de la Sociedad Civil, con basta historia en liderazgo y en dirigencias sociales. Además del equipo profesional y técnico que trabaja en las dependencias de la institución.

#### **a) Usuarios que reciben asistencia jurídica**

Dichas personas pueden recibir atención en cualquiera de las unidades que dispone la CAJ Biobío, según sea su demanda, encontrando entre ellas las siguientes, Consultorio Jurídico, Oficina de Defensa Laboral (ODL), Oficinas de Mediación y Centro de Atención a Víctimas (CAVI).

En cuanto a lo que respecta al perfil de estos usuarios, se puede añadir que son hombres y mujeres, mayores de edad en su mayoría sin perjuicio de que encontramos menores de edad dentro de los usuarios, los cuales principalmente solicitan atención en los centros de atención a víctimas. (ver gráfico n°8 y 9) Esta población usuaria se caracteriza por no poder proveerse autónomamente de asistencia jurídica en dichas materias. Concentrándose las consultas jurídicas mayoritariamente en población femenina, con especial énfasis en el servicio de Centro de atención a víctimas, seguido de requerimientos a consultorios jurídicos, los cuales tramitan materias asociadas a demandas, pensiones alimenticias, divorcios entre otras y finalmente encontramos los servicios de mediación que abordan la mayoría de casos derivados por consultorios jurídicos para su solución, evitando así, la judicialización de este. (ver figura n° 7)

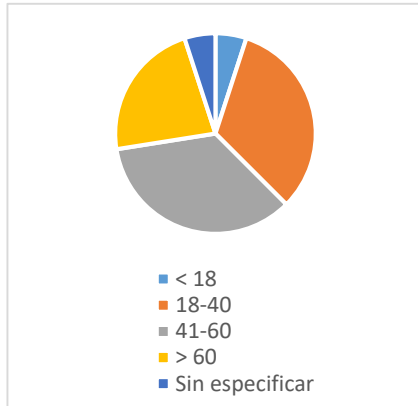
**Figura N° 7: Ingresos de casos a Dirección CAJ Biobío, año 2019**



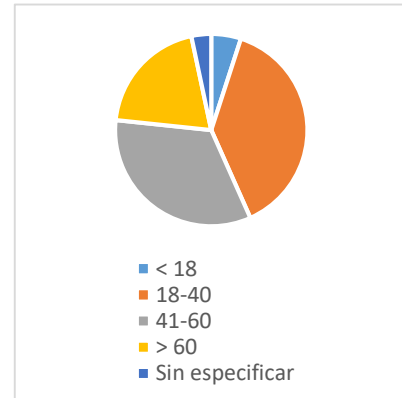
**ODL:** Oficina de Defensa Laboral  
**CAVI:** Centro de atención a víctimas.

**Fuente:** Elaboración Propia (2020)

**Figura n° 8: Rango etario Hombres**



**Figura n° 9: Rango etario Mujeres**



**Fuente:  
Elaboración  
Propia (2020)**

Podemos resumir estas últimas gráficas, señalando que la población usuaria que más frecuenta la institución está en las mujeres con rango etario entre los 18 y los 40 años, mientras que los hombres sólo tienen predominancia en asuntos laborales, siendo visible su mayoría en los temas que respectan a la ODL.

#### **b) Miembros del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)**

Son personas naturales, los cuales conforman uno de los mecanismos de participación de la institución, representando a varias organizaciones de la Región del Biobío y la nueva Región de Ñuble, tales como:

- Fundación Antonia
- Fundación de Mujeres Líderes del Biobío
- Organización de Venezolanos Biobío (ORVE)
- Junta de Vecinos John Kennedy, Concepción
- Junta de Vecinos John Kennedy, Chillan
- Junta de Vecinos La Meseta, Arauco
- Junta de Vecinos Cementerio, Arauco
- Junta de Vecinos 10-R, Lomas Coloradas.
- Asociación de Ostomizados Concepción
- Grupo de Adulto Mayor Renacer
- Consejo de Desarrollo "CESFAM Tucapel"
- Unión Comunal de Hualqui

Pudiendo resumir en 12 las organizaciones que actualmente componen el Consejo de la Sociedad Civil de la CAJ Biobío, quienes a su vez son representadas por 8 mujeres y 4 hombres respectivamente.

**c) Encargados de la Unidad de Participación Ciudadana de la CAJ Biobío**

Los profesionales a cargo de esta experiencia son una asistente social y un abogado, siendo este último el encargado oficial de la Unidad de Participación Ciudadana, destacados además por ser quienes han estado desde el comienzo trabajando para el desarrollo de esta unidad, sin haber precedentes institucionales al respecto.

## CAPÍTULO II REFERENTES CONCEPTUALES

Antes de comenzar a trabajar el marco metodológico, es necesario dar a conocer algunas palabras claves, con el fin de facilitar el aprendizaje. Tales como:

✓ **Administración Pública:**

La presente sistematización se ve enmarcada dentro del contexto de las políticas públicas, las cuales son gestionadas a su vez por la Administración Pública, que, según la Subsecretaría de Desarrollo y Administración, podemos definirla como *“Institucionalidad pública considerada como instrumento mediante el cual los gobernantes de un Estado pueden cumplir sus objetivos y satisfacer las necesidades públicas”* (2002, p. 15)

✓ **Asociatividad:**

A lo largo de esta sistematización de seguro ha leído palabras como, organizaciones, ONG, juntas de vecinos, entre otras, las cuales responden al concepto de asociatividad, el cual según el Proyecto Más voces (2004, citado en Paredes, 2011, p.481) se define *“Como la pertenencia voluntaria y no remunerada de individuos o grupos y organizaciones que establecen un vínculo explícito, con el fin de conseguir un objetivo común”*

✓ **Ciudadanía Participativa:**

Para analizar este concepto, es necesario partir desde la base y entender que nuestra actual democracia es la herencia que recibimos tras la dictadura, por ende, tiene muchos nudos críticos que necesitan de una mejora. Uno de ellos es justamente la Ciudadanía Participativa, que según Juan Pablo Paredes en su artículo Ciudadanía, Participación y Democracia se usa para definir *“Los esfuerzos, iniciativas y emergencias de actores que participen de lo social, mediante el recurso de la acción colectiva, que son constitutivos de ese espacio interaccional, conflictual y heterogéneo llamado sociedad civil”* (2011, p.476)

✓ **Control Social:**

Para el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2012) El control social es el uso que los ciudadanos le dan a sus derechos a través de la participación ciudadana para fiscalizar la gestión pública, y que esta se lleve a cabo de la manera más proba posible. Usando para ello diferentes mecanismos o instrumentos.

✓ **Democracia Representativa:**

En el Glosario Constituyente Abreviado de Ghigliotto, Olgún (2019) se señala que la democracia representativa es un sistema político en donde el poder está distribuido y controlado por diferentes órganos estatales, que son escogidos mediante sufragio por la ciudadanía, para que estos representen sus ideas de forma resolutive. Este tipo de democracia es la que tiene Chile actualmente, como la mayoría de los países democráticos del mundo.

✓ **Gobernabilidad**

Para poder comprender los porqués de los objetivos o lineamientos que tienen las políticas públicas, es necesario comprender el modelo que aplica el gobierno para sustentirlas, y en este caso en particular, se trata del modelo de gobernabilidad, el cual según Juan Pablo Paredes en su artículo Ciudadanía, Participación y Democracia (2011), podemos caracterizar de la siguiente forma:

*Propicia una concepción de democracia elitista, altamente segmentada y especializada: la clase política, los diseñadores de políticas públicas y los operadores políticos son los protagonistas de la acción y de las decisiones políticas, lo que relega a la participación ciudadana, vista desde la óptica de una ciudadanía participativa, a un segundo plano, definiéndola como una amenaza desestabilizadora para la democracia.*  
(p.480)

✓ **Sociedad Civil:**

Este resulta ser un término igual de dinámico como en la realidad en la que está inserto y en esta sistematización se le ve presente en variadas ocasiones, sin ir más lejos cuando hablamos de COSOC, estamos hablando del Consejo de la Sociedad Civil, pues, ¿qué es la sociedad civil? Es la interrogante que buscaremos despejar al citar a Habermas, quien en su libro *Facticidad y Validez*, nos señala lo siguiente: *“La sociedad civil se compone de esas asociaciones, organizaciones y movimientos surgidos de forma más o menos espontánea que recogen la resonancia de los ámbitos de la vida privada, la condensa y elevándole, por así decir, el volumen o voz, la transmiten al espacio de la opinión pública política”* (p.440)

## **CAPÍTULO III ESTADO DEL ARTE**

En este capítulo se presentan estudios e investigaciones elaboradas en torno a la Participación Ciudadana, abordando dimensiones similares y/o complementarias a la presente sistematización.

### **3.1 PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ÁMBITO MINISTERIAL: ESTUDIO DE CASO EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE, CHILE. CABRERA (2017)**

Esta investigación tiene como foco analizar la implementación de los mecanismos de participación dentro del Ministerio del Deporte entre los años 2013 y 2017. Tiene dentro de sus principales objetivos una evaluación sobre el nivel de cumplimiento que ha tenido la normativa, además de identificar los niveles de participación que ejerce la Sociedad Civil dentro del Ministerio, siendo este último a su vez, el eje innovador. Para toda esta investigación se usó una metodología de estudio de caso donde se investiga lo particular y complejo de un fenómeno social para aplicarlo en diferentes circunstancias. También es posible apreciar que el colectivo participante fue compuesto por dos integrantes del COSOC de la región Metropolitana y un sólo funcionario de la institución. Para concluir este estudio se señaló que si bien, se implementaron los mecanismos de participación según la normativa, es necesario que se fortalezca el vínculo entre el COSOC y el Ministerio para mejorar las tareas de planificación y coordinación, también se sugiere que esta institución lleve a cabo capacitaciones sobre esta temática a sus funcionarios, instruyéndolos así, en el tema y en tercer lugar propone potenciar la Unidad de Participación Ciudadana como tal, brindándole respaldo económico y de personal, ya que actualmente es sólo una persona la encargada de trabajar en esta área.

### **3.2 SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTOS Y EXIGIBILIDAD DE DERECHOS EN BOLIVIA, PROGRAMA URBANO 2011-2013. REVILLA ET AL (2014)**

Tiene como foco recuperar y analizar de forma crítica la metodología y sus resultados obtenidos durante la intervención del programa urbano entre el 2011-2013, para luego difundirla y reflexionar sobre ella. Ahora bien, nos encontramos

con que la metodología y eje orientador del presente trabajo es la educación popular y el litigio estratégico, para lograr el objetivo principal de empoderar a las comunidades. Para lo cual se trabajó con participantes del programa urbano y con informantes claves que hayan sido parte del proceso ya sea porque atendieron casos priorizados o porque eran quienes tomaban las decisiones. Como aprendizajes de esta sistematización encontramos la importancia de llevar acciones de presión con el enfoque de derechos para lograr romper las barreras políticas. Por otro lado, nos permite darnos cuenta de lo importante que es, el que un tejido social sea variado, ya que esta característica le aportará mayor fuerza al proyecto, al estar nutrido de diferentes problemáticas.

### **3.3 LAS FORMAS DE REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: EL CASO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN VILLA EL SALVADOR, PERÚ. LLONA (2017)**

El foco de esta investigación está en la representatividad ciudadana y como esta, puede eliminar las inequidades existentes a través de los mecanismos de participación, centrándose en uno como eje principal: el Presupuesto Participativo. Para lo cual se trazaron objetivos específicos, entre los que destaca el identificar los arreglos considerados durante el diseño del presupuesto participativo, así como también plasmar las aristas más importantes que surgieron, para fijar así, los mecanismos que sean más efectivos para canalizar las demandas sociales. Como metodología para trabajar lo anterior, se utilizó la estructura narrativa para darle un curso al relato, el cual vino dado por los actores relevantes que surgieron de una convocatoria abierta a la comunidad de Villa El Salvador, buscando así, tener a dirigentes nuevos y antiguos trabajando en las mesas territoriales. De todo este trabajo se obtuvieron las siguientes conclusiones: El consolidar la participación como tal es una tarea a largo plazo aún más considerando la realidad tan variable, pero pese a las dificultades que el proceso apareja, se pueden visualizar logros, tales como, el mejoramiento de la percepción que los dirigentes tienen de los trabajadores del municipio. Todo esto, sin dejar de lado lo importante, que es crear un espacio destinado a la participación ciudadana y su puesta en marcha, ya que

aún se ve limitada a los espacios locales, lo cual no permite la articulación que la norma exige, de vincular al menos lo local con lo regional, lo cual se traduce en el siguiente problema: Cómo se vincula la Sociedad Civil con el Estado desde lo local.

### **3.4 PROPUESTA DE DESARROLLO TERRITORIAL PARA LA COMUNA DE VILLARRICA, CHILE. TOLEDO (2017)**

Esta investigación de intervención pone el foco en generar una propuesta de Participación Ciudadana donde exista un trabajo conjunto entre las organizaciones sociales y DIDECO, teniendo como ejes: Medioambiente y seguridad, Participación e identidad, para lo cual se establecerán “Delegados territoriales” que lleven a cabo estrategias diagnosticas para identificar las fortalezas y debilidades tanto en la DIDECO como en las organizaciones, para lo cual se crea también como metodología los “Polígonos de intervención urbana” enmarcados dentro del primer objetivo principal, otro objetivo es crear una propuesta de Participación Ciudadana intersectorial que incluya el trabajo diagnostico ya realizado, y junto a este, también se propone crear un manual metodológico que ayude en la puesta en marcha de la participación ciudadana. Aparte de estos 2 actores sociales (DIDECO, Delegados Territoriales), también nos encontramos con el Alcalde, y los departamentos y oficinas municipales. Ahora bien, para concluir, podemos darnos cuenta que este plan nos permite reconocer espacialmente los servicios disponibles tanto públicos, como privados, para así, ayudar a descongestionar las demandas individuales, y canalizarlas todas como un colectivo.

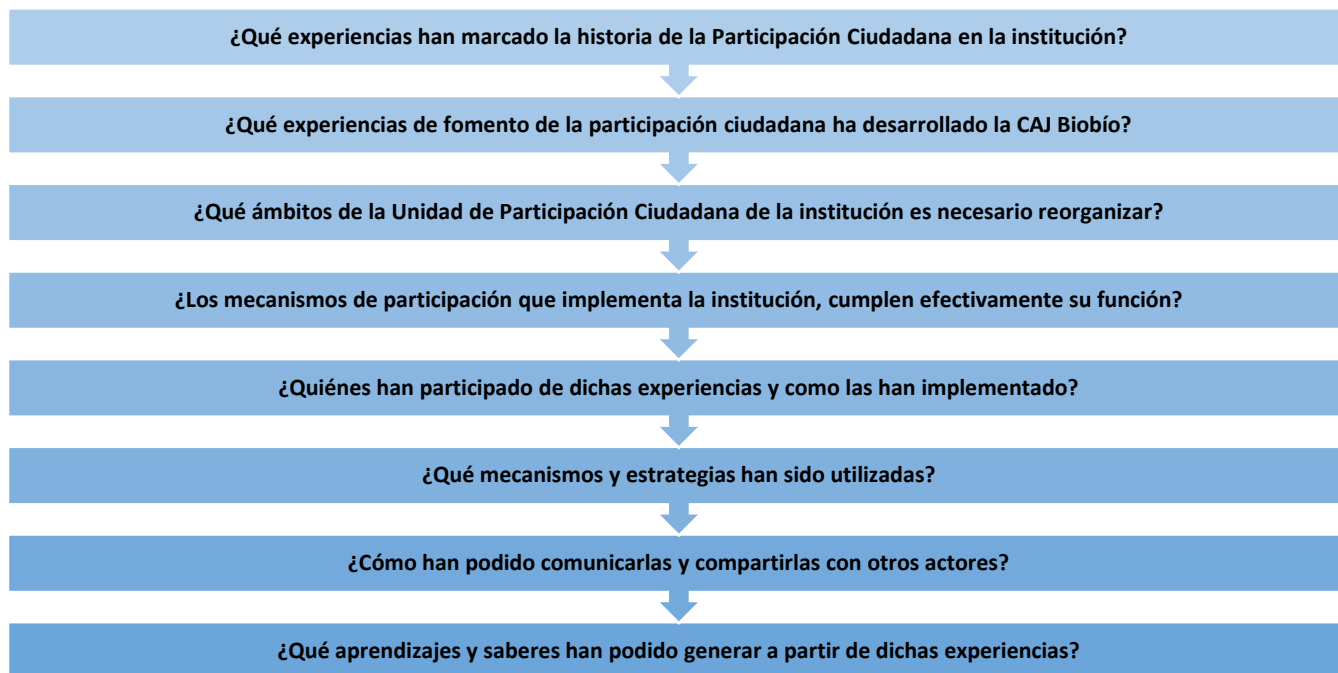
### **3.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE EMPODERAMIENTO SOCIAL A ORGANIZACIONES DE BASE DE LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO 6 QUE ADELANTA LA FUNDACIÓN SOCIAL EN TORNO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL DESDE LA RUTA DE FORTALECIMIENTOS A ORGANIZACIONES, EN LA CIUDAD DE CARTAGENA EN EL AÑO 2016, COLOMBIA. BARRIOS (2016)**

Este estudio centra su foco en sistematizar el proceso que se llevó a cabo dentro de una comunidad de Cartagena para trabajar el empoderamiento social como eje

central, para que así, las personas sean protagonistas de su propio desarrollo. Este proceso contiene dentro de sus objetivos específicos, aspectos tan importantes como, describir como fue el proceso de fortalecimiento en temas de participación ciudadana dentro de la Unidad Comunera de Gobierno 6. Además de identificar el grado de pertenencia e incidencia que los contenidos entregados durante el proceso les significaron a las comunidades, para luego generar un informe con todos los aprendizajes obtenidos durante el proceso. Esta sistematización propone como metodología la “Ruta del Fortalecimiento”, la cual busca que las organizaciones sociales obtengan resultados en diferentes ámbitos, tales como sostenibilidad financiera, democracia, participación, etc. Reconociendo a su vez la importancia del grupo para encaminarse hacia el desarrollo. Esta metodología tiene 4 momentos: 1° Identidad Organizacional donde se definen las características de las organizaciones y como han aportado en la comunidad. 2° Triangulo Estratégico: Fijar las directrices de la organización a largo plazo, respondiendo a las demandas de sus beneficiados y aliados. 3° Programación, donde se trazan las metas a mediano plazo con los resultados esperables. Y el 4° momento es el de Seguimiento y Evaluación. Todo lo anteriormente señalado se trabajó con 25 organizaciones de la Unidad Comunera de Gobierno 6 de Cartagena. Ahora bien, a modo de conclusión se señala que surgieron inconvenientes durante el proceso, lo cual se podría mejorar en una siguiente oportunidad aprovechando los conocimientos que las mismas organizaciones puedan aportar. Pero a pesar de estos obstáculos encontrados en el camino, se logra visualizar que las organizaciones mejoraron en aspectos de planificación y gestión, demostrando que la metodología planteada sí surtió efecto. Por otro lado, también se señala como aspecto débil la sostenibilidad financiera como uno de los objetivos de la metodología, ya que esta debe generar que las organizaciones sean capaces de emprender por sí solas sin depender de las instituciones públicas o privadas.

## CAPITULO IV MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 Preguntas Orientadoras



### 4.2 Objetivos

<b>GENERAL</b>	Reconstruir y analizar de forma crítica la trayectoria histórica de la Participación Ciudadana en la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial en el período comprendido entre los años 2013 y 2018.
<b>ESPECÍFICOS</b>	Reconstruir los <u>Mecanismos de Participación Ciudadana</u> existentes dentro de la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial.
	Revelar la <u>experiencia participativa</u> desde profesionales y participantes del servicio.
	Construir <u>propuestas de mejora</u> a la Unidad de Participación Ciudadana de la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial.

### 4.3 Ejes y Sub ejes de Sistematización

La presente sistematización trabajara en torno a dos ejes: El primero de ellos son los mecanismos de participación, los cuales serán el **eje central de sistematización**, comprendiendo a estos como las herramientas que tiene la sociedad civil para involucrarse en los temas de administración pública, haciendo efectiva y concreta la participación ciudadana, en pro de que sean ellos los protagonistas del cambio que desean, y generando un cambio favorable en sus determinados entornos, teniendo en cuenta a su vez, que estos mecanismos son fijados por cada órgano que sea competente en la Administración del Estado, teniendo en cuenta como base, los cuatro mecanismos señalados en la LEY 20.500.

Como **segundo eje** se trabajará con la experiencia de la participación, entendiendo a esta, como el saber práctico que se obtiene a través de la capacidad de acción y la percepción de cada uno de los profesionales responsables de la Unidad de Participación Ciudadana de la CAJ Biobío y como ellos siendo sujetos cognoscentes, han vivido esta experiencia en primera persona, debiendo salir de su zona de confort e implementar esta unidad dentro de la institución sin que existieran precedentes en esta área que sirvieran como modelo de reproducción, logrando así encontrar técnicas y estrategias que fueran adecuadas para sortear las dificultades que aparecían durante el proceso, generando así, conocimiento implícito útil para el trabajo del equipo profesional. Conformando así, la experiencia de intervención institucional situada.

Como sub ejes de la experiencia de la participación, se abordará la motivación que lleva a los participantes a ser parte de la experiencia y construir nuevo conocimiento en base a sus vivencias, comprendiendo también, que la realidad en la que estamos insertos es cambiante y por ende, el proceso se vuelve complejo, surgiendo así los obstaculizadores y facilitadores, que irán cambiando el curso de la experiencia, pero a su vez, fortaleciendo a los participantes entregándoles nuevas herramientas, que se traducirá más tarde en lo que conocemos como “conocimiento implícito”. Por último, también se hace relevante destacar como sub eje, la

vinculación que tenga esta experiencia con su entorno, ya que este nuevo conocimiento generado debe sociabilizarse para volverse un saber práctico.

#### **4.4 Enfoque Metodológico**

Entendiendo que el fin último que tiene esta sistematización es generar nuevos conocimientos respecto a la Participación Ciudadana en ámbitos institucionales, es que se desarrollara un análisis en base a las vivencias de los profesionales y participantes de la experiencia, con el único propósito de sugerir mejoras al trabajo que ya se viene realizando. Para lograr lo anterior, se aplicaron técnicas participativas acompañadas de su autorreflexión, cómo lo es el caso de la Línea del Tiempo, la cual busca graficar de la manera más fidedigna posible el trabajo que los profesionales han realizado a través del tiempo, sumado a las entrevistas individuales y grupales, cuyo fin es que los actores sean capaces de introspeccionar sobre su accionar y logren visualizar posibles mejoras, motivando a otros para que sean parte de este cambio social. Este objetivo no se puede lograr de otra forma, que no sea a través del paradigma socio crítico, en donde esta acción comunicativa es esencial, ya que según *Habermas citado por Luis Garrido en su artículo Habermas y la teoría de la Acción Comunicativa*, este

*Se propone reinterpretar estos análisis intentando ampliarlos en su dimensión social en torno al fenómeno de la comunicación en la interacción humana. En este sentido, el autor se refiere a la necesidad de contar con la Sociología como una disciplina capaz de explicar las modalidades estructurales que determinan el comportamiento de los sujetos, sobre todo a nivel de los planos simbólicos como determinantes de la acción (2011, p.5)*

Esto es lo que se busca conseguir al aplicar las técnicas de recolección de datos, donde cada uno de forma abierta podrá expresar su opinión sin buscar invalidar al otro, sino que más bien, se construya la realidad a sistematizar, de la mano con el otro participante, para que así ambos se sientan comprometidos con la sistematización al tener la claridad que lo que aquí se expresara, es fehaciente con

la realidad que ellos viven en el día a día. Complementario a este paradigma, la fenomenología nos será de mucha ayuda, al analizar las entrevistas, ya que nos permitirá comprender el significado que los participantes le darán a los diferentes hitos identificados, así como también su grado de involucramiento en ello, ya que citando a Schutz (1932) entendemos lo siguiente:

*Las acciones realizadas por el sujeto llevan un significado subjetivo que consiste en una auto interpretación de la vivencia en la que interpretan una vivencia; recordemos que la experiencia inmediata es inaccesible al sujeto. Por ser de carácter subjetivo, el significado al que el actor apunta con su acción es distinto al significado que otros le dan a su acción (p.129).*

A través de este paradigma lograremos una fuente de información rica en características para nuestra sistematización, permitiendo complementar la información que cada participante pueda otorgar, y a partir de ello lograr el consenso deseado.

#### **4.5 Actores participantes**

- **Miembros del COSOC:** Como mecanismo de participación compuesto por diversos integrantes, se decidió trabajar esta sistematización de reconstrucción de la trayectoria histórica, justamente con 2 de sus miembros más antiguos, siendo una de ellas la Presidenta del COSOC, quien ha ocupado dicho cargo desde el año 2013 a la fecha. Y con una consejera que ha sido parte durante el mismo período señalado.
- **Equipo profesional CAJ Biobío:** Se trabajó con el abogado encargado y la asistente social del área, al ser ellos los que han vivenciado esta experiencia y han generado nuevo conocimiento a través de la práctica. Sumado a la abogada encargada de la Unidad de Difusión y Prevención, al ser esta quien se vio involucrada en un principio en materias de participación ciudadana. Permitiendo así, reconstruir fehacientemente la trayectoria histórica de esta, dentro de la CAJ Biobío.

#### **4.6 Técnicas de Recolección de Datos**

En primer lugar, se realizará una línea del tiempo, siendo una técnica de carácter constructivista a trabajar con profesionales de la institución que estén trabajando desde el inicio en la Unidad de Participación Ciudadana junto a Consejeros de la Sociedad Civil. Una vez identificados los hitos más importantes, se determinarán informantes claves por cada hito, con el fin de que puedan entregar el máximo de información posible de dicha etapa durante una entrevista de carácter semi estructurado. Posterior a esta etapa se hará una retroalimentación a los informantes claves, con el fin de ir devolviéndole la información que han dado, ya que les pertenece a ellos, y uno como sistematizadora solo le está dando un orden. Cabe señalar que el proceso de análisis se realizará de manera conjunta con el equipo técnico. En paralelo, se hará periódicamente una revisión documental que permita ir verificando la información recabada y de esa forma también, poder ir complementándola. Cabe señalar que cuando hablamos de revisión documental, nos referimos a la plataforma digital, y el material que tengan los profesionales ya sea digital o impreso, entre otros. Posterior a esto, se analizará la información y una vez sistematizada, se volverá a realizar una retroalimentación. Para finalmente juntar todas las partes sistematizadas y elaborar el documento final, cuya copia también se entregará a los actores involucrados.

## 4.7 Criterios de calidad

En este apartado se enunciarán los criterios utilizados en esta sistematización para asegurar su calidad, los cuales según Vasilachis en su libro Estrategias de Investigación Cualitativa corresponde a 4 criterios, tales como:

**Figura n°11: Criterios de Calidad**

**Confirmabilidad**, se responde a este criterio en cada reunión con la profesora que guía la presente sistematización quien corrobora y revisa la información obtenida. Siendo importante señalar, que, al responder y velar por la mantención de todos los criterios ya mencionados, la información obtenida es factible de confirmar con los mismos actores relevantes.

**Seguridad**, se responde a este criterio asegurando que la obtención de los datos se hizo mediante instrumentos elaborados y diseñados para ese fin, como es el caso de la línea del tiempo, y la pauta de entrevistas, de las cuales cabe destacar fueron diferentes para profesionales de la institución y para los miembros del COSOC, ya que la información que ellos podían entregar era evidentemente distinta, y de esa forma se aseguró una obtención rica de información.

**Credibilidad**, para responder a este criterio, se realizó una triangulación de los datos obtenidos, para obtener las diferentes perspectivas sobre el fenómeno en cuestión, siendo responsables con el tratamiento de los datos, transcribiéndolos de forma literal sin alterar el producto obtenido. Es importante señalar que en todo momento se dio la devolución de la información a los actores relevantes, permitiendo así, que ellos revisaran y mostraran acuerdo en forma y fondo con la información sistematizada.

**Transferibilidad**, para este criterio nos situaremos en el contexto institucional, ya que CAJ Biobío es una institución pública que obedeció a una normativa impuesta, por ende, como ellas, hay muchas instituciones públicas que pasaron por el mismo proceso y a ellas, la presente sistematización puede servirles de ejemplo, modificando o adaptándola a sus necesidades.

Elaboración Propia (2020)

#### 4.8 Plan de análisis

Este apartado busca presentar las fases de codificación por las que pasó la información obtenida a través de los instrumentos ya mencionados, con el fin de analizarla y lograr reconstruir la trayectoria histórica de la experiencia junto a los miembros del COSOC y el equipo profesional de la CAJ Biobío.

Primeramente, se desarrolló una **codificación abierta** de las entrevistas realizadas, en donde, se destacaba una palabra del párrafo junto a su contexto, trabajando de la misma forma con todo el tejido narrativo, con el fin de separar los contenidos por significancia, detectando posibles coherencias o nudos críticos en el relato, además de periciar información implícita que los entrevistados entregaban, desarrollando un trabajo de despeje de la información bastante acabado, en donde surgieron códigos, los cuales fueron agrupados según las categorías por eje con los cuales tenía relación, desarrollando así una **codificación focalizada**, como muestra la figura a continuación:

**Figura n°11: Extracto matriz fenomenológica**

EJE	CATEGORÍA	CÓDIGO	TEXTO CODIFICADO
Mecanismos de Participación	Sentido de pertenencia	Mayor injerencia en la sociedad.	Son débiles pu, porque la ciudadanía debe de saber que existe el COSOC, que somos parte de la ciudadanía, pero tenemos participación y tenemos injerencia, que sea, ellos nos hacen una consulta, nosotros la podemos responder.

Elaboración Propia (2020)

Una vez diseñada la tabla con categorías para los diferentes ejes y el texto codificado por completo, se realizó un **análisis axial**, donde se buscó comparar las categorías, con los ejes y sub ejes, con el fin de encontrar las diferencias o similitudes existentes, permitiendo generar reflexión, preguntas, debate o cuestionamientos en el proceso, los cuales fueron registrados en las notas analíticas, notas reflexivas que junto a propuestas de solución o ideas nuevas se

documentaron en un memo, siendo este el instrumento que facilitó el análisis propiamente tal.

Finalmente se diseñó una matriz teórica, la cual permitió llevar a cabo el **análisis de contenido**, que responde al objetivo de esta sistematización: Reconstruir la trayectoria histórica de la participación ciudadana en la CAJ Biobío. Para lo cual se trabajó con la teoría de Participación de Arnstein (1969) situando cada uno de los niveles de participación de manera horizontal en la tabla, y de manera vertical las siguientes categorías:

- Persona a persona
- Actividades
- Recursos
- Espacios
- Metodología
- Evaluación y propuesta

De esta forma, se buscó identificar cuál es el grado de participación real dentro de la institución atendiendo a diferentes aspectos, los que, sin duda, nutrieron esta sistematización, siendo importante señalar que la información codificada en este punto corresponde tanto a las entrevistas realizadas como a la revisión documental.

## CAPÍTULO V RESULTADOS

### 5.1 Descripción de los hallazgos

Este acápite presentará primeramente la reconstrucción de la experiencia, ordenada según sus objetivos y ejes de sistematización para luego desarrollar los principales hitos, los cuales fueron periciados tanto por el equipo profesional como por los integrantes del COSOC en las diferentes técnicas de recolección de datos utilizadas.

#### **Reconstrucción de la experiencia**

La Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío, es una institución pública autónoma relacionada con el Ministerio de Justicia, que nace con la LEY 17.995 del año 1981 para reemplazar al colegio de abogados de ese entonces y por ende se enfoca en brindarle asistencia jurídica a aquellas personas que no puedan obtenerla por sus propios medios, siendo importante destacar que su máxima autoridad es el Director General.

Por consiguiente, la experiencia de participación ciudadana dentro de esta institución, surge en el año 2013, año en que el Ministerio de Justicia le envía un instructivo sobre los lineamientos de la LEY 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, con el fin de implementarla, la cual según comenta el equipo profesional entrevistado, quedo en manos del Director General de ese entonces y este a su vez le adiciono al encargado de OIRS la tarea de encargarse del área de Participación Ciudadana, quien al ser consultado sobre este mismo tema señala *“(...) producto del cumplimiento de la LEY y de nuestra norma específica, hay que cumplirla y de ahí viene la experiencia, que son poniendo en cumplimiento las normativas.”*

Esta implementación en la CAJ Biobío reestructuró el organigrama que se tenía, y se incorporó la incipiente “Unidad de Participación Ciudadana” a cargo del Director Jurídico, como se aprecia en la siguiente figura.

**Figura n°12: Organigrama Dirección General de la CAJ Biobío**



**Elaboración Propia (2020)**

Pese a los esfuerzos de sus encargados por hacer cumplir la normativa vigente, es importante señalar que a la fecha no existe formalmente la Unidad de Participación Ciudadana como tal, sino que más bien queda relegada a “ÁREA” es por eso que en un principio era muy fácil confundirla con la Unidad de Difusión, como nos señala su encargada; “no se establecía un límite claro entre lo que es una actividad de difusión en mi caso y la participación ciudadana en el funcionamiento de la Corporación” dicha diferenciación ha costado varios años en concretarse debido a la misma cultura institucional que no ha valorado lo importante que es la participación de los ciudadanos, la misma entrevistada, los denominó como un “super buen termómetro de la calle” y es que finalmente ellos son la voz de sus comunidades y por ende, conocen de primera fuente cuales son las reales necesidades. Esta invisibilización mencionada ha sido el gran obstaculizador para desarrollar una vinculante labor en materias de participación ciudadana, como el mismo encargado del área lo denominó “han sido años de poca participación ciudadana”. Aun así, en el año 2015 se suma a las labores de Participación Ciudadana como secretaria ejecutiva, Teresa Rodríguez de profesión asistente social, quien en conjunto con el encargado han podido implementar de forma paulatina los 5 mecanismos de Participación Ciudadana que conforman el eje principal de la sistematización, al estar dentro del programa de la CAJ Biobío, los cuales quedaron establecidos en la norma de Participación Ciudadana de la CAJ

Biobío, la cual establece las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública, detallados a continuación.

**Figura n°13: Objetivos de los Mecanismos de Participación, CAJ Biobío**

<p><b>Cuenta Pública Participativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las cuentas públicas participativas son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, que permiten a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas, y a los ciudadanos ejercer control social sobre la gestión de la administración pública. Art n°5</li> </ul>
<p><b>Acceso a la Información Relevante</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Uno de los pilares básicos de la participación ciudadana es el acceso a la información relevante por parte de la ciudadanía sobre las políticas públicas sectoriales, planes, programas, acciones y presupuestos. En este sentido, esta Corporación deberá velar por el acceso, la calidad y la satisfacción de los(as) ciudadanos(as) sobre los servicios de su competencia. Art n°10</li> </ul>
<p><b>Consultas Ciudadanas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Con el objetivo de mejorar las políticas públicas que desarrolla, la Caj. Biobío pondrá en conocimiento, de oficio o a petición de parte, las materias de interés ciudadano en las que se requiera conocer la opinión de las personas. Este proceso debe realizarse siempre manteniendo los criterios de representatividad, diversidad y pluralismo. Art n°14</li> </ul>
<p><b>Consejo de la Sociedad Civil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•La Caj. Biobío contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, el cual se conformará de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las políticas, planes y programas ejecutados por el servicio.El Consejo tendrá como objetivo participar con su opinión en los procesos de toma de decisión y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por esta Corporación. Art n° 26</li> </ul>
<p><b>Plazas de Justicia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las plazas de justicia son un espacio desconcentrado de difusión y promoción en lugares públicos de las políticas, planes, programas y acciones del Ministerio de Justicia y sus servicios Dependientes y/o Relacionados.</li> </ul>

**Elaboración propia (2020)**

Con la puesta en marcha de estos mecanismos se ha logrado consolidar esta “área”, situando al Consejo de la Sociedad Civil como el mecanismo más potente, ya que finalmente son ellos una pieza clave en el logro de resultados, como bien señala el encargado

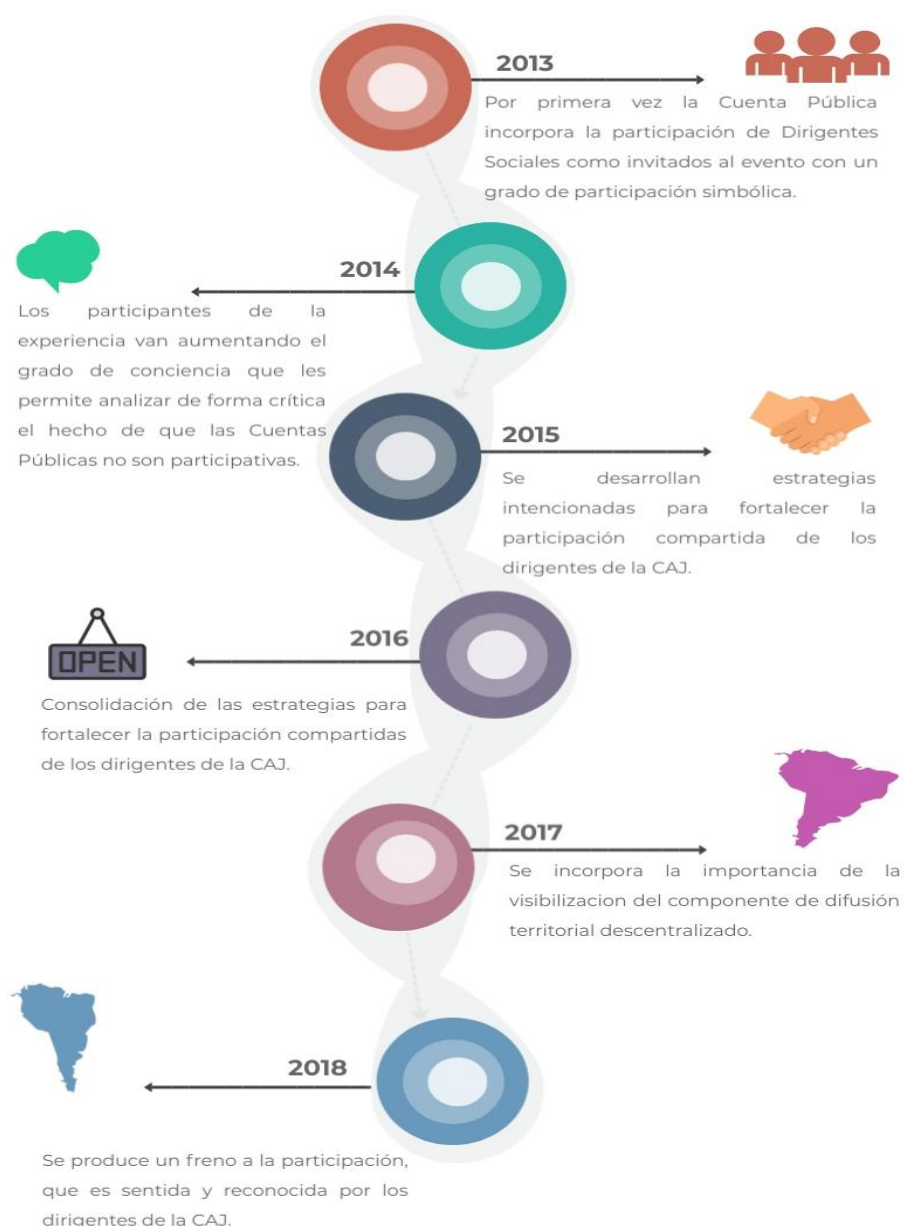
*(...) Se logran hacer otros trabajos como los diálogos participativos, y se logra de alguna manera darle algún tipo de dinámica al, a la cuenta pública participativa, que antes de participativa no tenía nada, porque era una serie, sólo discurso hacia autoridades y funcionarios de la*

*Corporación, nada más, por lo tanto, claro, ¿resultados? Hay. Tenemos un Consejo funcionando, tenemos diálogos donde ha habido participación ciudadana, porque los mejores diálogos que hemos logrado realizar, han sido con la coordinación de los mismos dirigentes, no con la coordinación nuestra.*

Sin embargo, pese a las coyunturas que se han presentado y a no existir precedentes de participación ciudadana a nivel institucional, es posible visualizar mejoras significativas en temas de participación ciudadana.

## 5.4 Línea del Tiempo

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA CAJ BIOBÍO



1. Se identifica como primer hito, el hecho de que se considera a los dirigentes sociales dentro de los invitados al evento de la Cuenta Pública. Como bien manifiesta nuestro entrevistado al decir *“entonces en el 2013 se hace la primera, donde hay invitaciones específicas a, a dirigentes vecinales, dirigentes sociales (...) Ese es el cambio que hay”*
2. Posterior a eso, en el año 2014, destaca el hecho de que los actores sociales involucrados en el área son capaces de tener un pensamiento crítico respecto al funcionamiento de esta, lo cual podemos entender tras las mismas palabras de la aludida, quien señala lo siguiente *“hubo cuenta pública el 10 de junio del 2014 y en la invitación ni siquiera dice cuenta pública participativa, todavía decía, cuenta pública noma”*
3. En el año 2015 se desarrollan “estrategias” orientadas a fomentar la participación compartida de los dirigentes dentro de la CAJ, llevando a cabo acciones concretas, tales como:
  - **Junio:** Se realiza 3° cuenta pública, esta vez con participación de los dirigentes sociales, ya que, en palabras de la entrevistada *“Lo que pasó es que nuestras Cuentas Públicas en ese entonces, eran Cuentas Públicas y aniversario de la corpo ¿cachai? Entonces eh, (titubea) en esa oportunidad terminó la Cuentas Públicas y entonces se levantaron los dirigentes pa ir a trabajar y después continuó el acto con los funcionarios pa hacer, los reconocimientos y todo el cuento”*
  - **Julio:** Se realizó la actualización del reglamento del COSOC de manera conjunta con ellos.
  - **Agosto:** Se llevó a cabo el 1° Diálogo regional, siendo señalado por la entrevistada de la siguiente forma *“Fue un diálogo regional, porque se invitó a dirigentes de distintas provincias”*
  - **Septiembre:** Se realizó un Diálogo ciudadano en Los Ángeles centrado en materia de resolución de conflictos, según el entrevistado este diálogo

*“(...) fue muy bueno, porque ahí lo organizó una dirigente de allá, de la Unión Comunal de Los Ángeles”*

4. En el año 2016, las estrategias anteriormente mencionadas, logran consolidarse, haciendo notar levemente el matiz de territorialidad, a través de las siguientes actividades:
  - **Mayo:** Renovación del COSOC, manteniendo a muchos dirigentes de la primera directiva.
  - **Junio:** Cuenta Pública Participativa en Chillán, donde además los entrevistados señalan que *“Hacían consultas ciudadanas dentro de esas cuentas”*
  - **Diciembre:** Realizaron una actividad de difusión en Hualqui, dejando comprometido un Diálogo Ciudadano.
5. En el año 2017, se hace visible el factor “Territorialidad” y se le da la importancia que merece la descentralización, a través de acciones concretas, tales como:
  - **Marzo:** Diálogo participativo en Hualqui
  - **Mayo:** Cuenta Pública en Temuco, cuya importancia radica en que es *“(...) como una forma de incorporar este importante hábito en las regiones” como bien señala el entrevistado.*
  - **Diciembre:** Corte de cinta de los vehículos nuevos, cuyas invitaciones fueron extendidas a los integrantes del COSOC.
6. Dentro de ese año se da un cambio en la Directiva de la institución de manera interna, produciendo así, un freno a las actividades de Participación Ciudadana, cuya característica principal, es que es sentido por los diferentes actores sociales involucrados y manifestado al momento de reconstruir la línea del tiempo.

## 5.5 Entrevistas

En primera instancia se entrevistó a dos integrantes del COSOC institucional, siendo este uno de los mecanismos de participación que constituye el eje central del trabajo que realiza la Corporación de Asistencia Judicial, los cuales a su vez están señalados en la ley 20.500, con el fin de ser las herramientas que le permiten a la sociedad civil involucrarse en la gestión pública. Y conjuntamente, se entrevistó a tres profesionales de la institución, al ser estos participantes importantes de la experiencia.

**E.1:** Consejera

**E.2:** Presidenta del COSOC

**E.3:** Trabajadora social, encargada UCEGE, y Participación Ciudadana, CAJ Biobío.

**E.4:** Abogado asesor, encargado de Participación Ciudadana, CAJ Biobío.

**E.5:** Abogada, encargada de la Unidad de Difusión y promoción de derechos, CAJ Biobío.

Para comenzar se les preguntó a los profesionales de la institución sobre cómo es que surge esta experiencia dentro de la institución:

**E.3** La experiencia es personal nuestra (...) porque nuestros directivos nos encargan esa normativa, sino no habríamos tenido esa experiencia nosotros, habrían sido otros. (p.1)

**E.4** Yo creo que la experiencia surge a partir de la implementación de las acciones de participación, producto del cumplimiento de la (titubea) de la ley y de nuestra norma específica. (p.1)

**E.5** Es que llegó (...) como un instructivo del Ministerio de Justicia y tuvimos que realizar (titubea) nos pidieron realizar observaciones a ese instructivo, que bueno, en definitiva, eran como lineamientos, que era la participación ciudadana. (P.1)

Teniendo en cuenta, que la implementación de la normativa surge como una obligación dada por el Ministerio de Justicia, y que los profesionales buscaron integrarla dentro de sus funciones de la mejor manera posible, parece relevante saber si es que ellos tienen conciencia sobre la verdadera importancia de la participación ciudadana en el marco de las políticas públicas, más allá de la mera obligación:

**E.3** Yo creo que lo que se busca mejorar, es que realmente el Estado entregue al usuario lo que el usuario necesita, no (titubea) este paradigma de que el profesional es el que lo sabe todo y le impone a la ciudadanía ciertas cosas (...) Y además la ciudadanía controlar lo que hace el Estado a través de estas entidades. (...) Todo el tema de la democracia, la participación de la gente, tiene toda una connotación ideológica creo yo y política de fondo ¿no? (p.2)

**E.4** (...) Chile tiene que cumplir con esta apertura de participación ciudadana para cumplir los tratados y normas internacionales, y le da, saca esta ley para que la gente tenga acceso a las acciones públicas de los organismos. Pero es un acceso amarrado, porque es un acceso a conocer casi, casi a conocer y a exponer ideas sin ningún tipo de vinculación. (p.2)

**E.5** Yo creo que en ese momento (...) nadie como dimensionaba mucho la importancia que podía tener, para ser bien sincera ¿ya? Era como imposición que surgía del Ministerio y había que hacerlo, porque claro se confundía mucho con lo que era difusión y prevención, tal vez por eso mismo a mí me lo dieron en un principio (...) (p.1)

De las respuestas obtenidas, nos damos cuenta, de que existe una conciencia crítica sobre la nula vinculación e incluso la poca importancia que se le atribuía en un principio al área de Participación Ciudadana. Para continuar se les preguntó por su visión sobre el objetivo de la participación ciudadana dentro de la institución:

**E.3** Yo creo que es adecuar, adecuar nuestra prestación a las necesidades de la ciudadanía. (p.3)

**E.4** Incorporar el interés ciudadano en las acciones públicas de la corporación, un poco eso. (p.3)

**E.5** La voz de esta, de la comunidad en definitiva enriquece como (...) muchas áreas de la Corporación (...) (p.1)

Es importante destacar que esta experiencia, trae aparejado consigo, los mecanismos de participación que constituyen el eje central del trabajo que realiza la institución, y es por ello que se les consultó a los profesionales respecto, por ejemplo, del rol que cumple el COSOC institucional:

**E.5** En un principio, por ejemplo, a nosotros se nos olvidaba invitarlos a actividades, ahora ya a nadie, ahora veo que eso le ha pasado, con los años ya a nadie se le ocurre no invitar a una actividad, yo misma, invitar a una actividad de difusión, o una cuenta pública nose, a los miembros de la Sociedad Civil, pero es algo que pasaba en un principio, que talvez no se veía en el producto final, pero ¿en el proceso? Alguien decía: ¡Oh! Se nos olvidó la Sociedad Civil. (p.3)

**E.5** Y generar más instancias, donde ellos puedan participar, porque yo creo que sí pueden participar, talvez no con derecho a voto, talvez, pero sí podrían participar, por ejemplo, del comité de capacitación, con derecho no a voto, pero si con derecho a voz. (p.3)

**E.3** Que hayan tenido permanencia la gente que ha estado en el COSOC porque ellos son los de afuera, ellos, de los mecanismos, yo creo que ese es el más potente, ellos hayan (...) querido continuar en esta labor. (p.3)

**E.4** (...) Un grupo de dirigentes que aunque sean, no es muy representativa de toda la CAJ, más bien representativa de la provincia de Concepción, pero como sea se logra un diálogo con ellos, (...)

Entender que es la Corporación, que es algo que no se entiende muy bien a nivel de la ciudadanía y emm (...) Pero mira, se trabaja con un grupo, antes no había ese grupo de dirigentes pa trabajar con ellos, por lo tanto es muy bueno, y a través de ese mismo grupo se puede también trabajar los otros mecanismos de participación. (p.4)

Existe un reconocimiento por parte de los profesionales hacía el COSOC, entendiéndolo de que estos son quienes desarrollan y ayudan a trabajar con los otros cuatro mecanismos de participación, como señala el entrevistado:

**E.4** A través de ese grupo de personas, dirigentes, (...) se logran hacer otros trabajos como los diálogos participativos, y se logra de alguna manera darle algún tipo de dinámica al, a la cuenta pública participativa, que antes de participativa no tenía nada, porque era una serie, sólo discurso hacia autoridades y funcionarios de la Corporación, nada más, por lo tanto, claro, ¿resultados? Hay. Tenemos un Consejo funcionando, tenemos diálogos donde ha habido participación ciudadana, porque los mejores diálogos que hemos logrado realizar, han sido con la coordinación de los mismos dirigentes, no con la coordinación nuestra. (p.4)

**E.5** (...) Fue súper importante escuchar la voz de ellos, porque eran muy, muy diametralmente distintas a las necesidades que percibían los funcionarios, que nunca se sacaron como el disfraz de funcionarios, entonces, además, hablaban desde la perspectiva de la Corporación y escuchar a veces que era diametralmente distinto a lo que ellos requerían, porque ellos también se pusieron como un disfraz, no lo vieron como ciudadano, sino que como miembros del COSOC de la Corporación (...) (p.3)

Por otro lado, cuando se les preguntó a las consejeras sobre este mismo punto, se notó una confusión en ellas, donde no tenían del todo claro su

función, sino que más bien tendían a confundirlos con las áreas de intervención de la CAJ u otros:

**E.1** Como uno está lejos de repente de temas delictuales, uno piensa que la corporación son sólo temas de delitos y no poh hay hartas causales, ahí iba entendiendo que era interesante estar cerca de. (p.1)

**E.2** No, o sea, yo sé que hay departamentos de la violencia donde pueden atender a las mujeres, laborales, eso, esas las conozco yo esas dependencias. (p.1)

Tras notar la confusión conceptual que presentaban las consejeras, se comenzó a mencionar, uno por uno los mecanismos, a fin de contextualizar junto con las entrevistadas el tema en cuestión y poder rescatar la información que ellas puedan manejar al respecto, por ejemplo, las plazas de justicia:

**E.2** Ah, no sí, las plazas de justicia que se hacen en Hualqui, en Talcahuano, aquí en Concepción nosotros también hemos pedido que se hagan y se han hecho en la plaza de armas, pero a eso es lo que voy yo, por ejemplo, (...) (p.2)

**E.2** Pero tampoco podi hacerlo, porque, que le vai a entregar, que información le va a entregar el COSOC y que ayuda le va a entregar a la ciudadanía el COSOC fuera de dar una charla. (p.2)

De lo anterior, podemos darnos cuenta, como es que los niveles de participación juegan un rol clave en los mecanismos de participación, que son expresamente sentidos por las consejeras. Para continuar, otro mecanismo existente, son las Cuentas Públicas Participativas:

**E.1** Es que se reestructuró, donde nosotros había participación, nosotros podemos ver la cuenta pública antes de, nos dan a conocer lo que se va a decir, y se puede interferir en algunas cosas, y eso me gusta, porque antes no lo hacían (p.2)

Información relevante es otro mecanismo que dice relación con la entrega presupuestaria que recibe la Unidad de Participación Ciudadana:

**E.1** Nosotros venimos desde el 2013 solicitando que haya una colita por ahí, para el COSOC, para muchas cosas, como, hacer más conversatorios, llevar más a la comunidad lo que hace la corporación, y eso todavía no sucede, estamos hablando y ya ha pasado harto tiempo.  
(p.2)

De lo anterior, es importante destacar que si bien es cierto se les pregunta y ellos pueden dar su opinión al respecto, dicha opinión no se toma en cuenta, y como ya se mencionó anteriormente aquí también vemos claramente identificado un nivel de participación de tipo más bien informativo, donde existe baja incidencia en las asignaciones presupuestarias, las cuales les permitirían tener ciertas autonomías y mayor empoderamiento como COSOC.

Sobre este mismo eje de mecanismos de participación, y entendiendo que estos son herramientas para la misma sociedad civil, es que se hace necesario visibilizar cuál de estas herramientas es sentida por el COSOC como la más débil, o necesaria de trabajar de mejor forma:

**E.1** A mí me gustaría que todo se reestructurara un poquito y fuéramos más conocidos, todo el mundo supiera que existimos. (...) Intervenir un poquito más, hacer lo que hicimos en el 2013, que nos lleven a cuando hacen mediaciones en sectores rurales, donde nosotros podamos sentirnos más participes del tema. (p.3)

**E.2** Son débiles pu, porque la ciudadanía debe de saber que existe el COSOC, que somos parte de la ciudadanía, pero tenemos participación y tenemos injerencia, que sea, ellos nos hacen una consulta, nosotros la podemos responder. (p.3)

Existe así, un correlato bastante coherente, sobre la necesidad sentida por las integrantes del COSOC sobre reestructurar ciertos mecanismos y fortalecer otros tales como la participación del COSOC, mediante el empoderamiento y el sentido de pertenencia, lo cual ha sido también parte de su trayectoria como dirigentes, abarcando así, el segundo eje, “la experiencia de participación” para lo cual, se les preguntó en primer lugar, sobre su motivación para ser parte del COSOC institucional:

**E.2** Yo lo vi como una herramienta de que me iba a ayudar a mí, (titubea) para yo ayudar a mis vecinos y a mis organizaciones sociales, la cual yo estaba representando en ese minuto para orientarlo, qué camino seguir, desde esa perspectiva lo vi yo. (p.1)

**E.1** Lo encontré simpático porque son cosas nuevas que me servían a la organización, dar a conocer que la corporación no es sólo para algunos, sino que es para todos, y darnos a conocer, así que a mí me interesó bastante y lo acepte y desde ahí que estoy acá. (p.1)

En ambos relatos, el dar respuesta a las necesidades de sus comunidades fue el factor determinante para que quisieran ser parte del COSOC institucional, destacando, además, la permanencia, ya que ambas están desde el año 2013 como consejeras. Permanencia que también se ha visto en desmedro, ya que el grado de involucración que han tenido con el entorno no ha cumplido del todo con sus expectativas:

**E.1** No, mira, yo lo que más me interesa que todavía no lo hemos logrado hacer, es conocer todas las oficinas de la corporación y que nos conozcan como representantes del COSOC, ahí faltan detallitos (...) (p.1)

**E.2** Nos dicen va a haber una plaza (...) Pero tampoco nos invitan a participar en eso, es como, si tu queri ir, no es cómo: Ustedes son el COSOC y ustedes tienen que ir, va a haber un stand y en ese stand van

a tener que estar ustedes entregando información, dar a conocer y que se dé a conocer igual en esas plazas ciudadanas (...) (p.4)

Destacando una vez más, la necesidad sentida y expresada latamente por las consejeras de querer ser parte de un todo con el grado de injerencia debido, ya que son parte y han querido ser parte de una mejora en sus comunidades. Queriendo ocupar un escalón más arriba en la escalera de participación, saliendo así, de los grados meramente simbólicos y sin participación, a uno donde su opinión sí sea tomada en cuenta y sirva para construir mejoras. Como ellas bien expresan al ser preguntadas al respecto:

**E.2** Nosotros preferimos ser presidente de nuestras juntas de vecinos, porque nosotros resolvemos problemas y eso es a lo que nosotros como dirigentes, cuando nosotros somos representativos, nos gusta hacer, nos gusta resolver problemas. (p.3)

**E.2** Volvimos siempre a lo mismo, en la CAJ Biobío somos la obligación de que tiene que tenerlo porque es una exigencia del gobierno, así lo vemos y nosotros vamos porque tenemos que cumplir. (p.3)

De lo anterior podemos notar una fuerte crítica hacia justamente la labor que están cumpliendo dentro de la institución, generando una búsqueda implícita sobre su rol dentro del COSOC, para saber si es que efectivamente son un mecanismo que persigue mejoras, o sólo son un mecanismo que cumple con la normativa establecida.

Para continuar, es importante saber si desde que se implementó la mencionada normativa, Ley 20.500, los participantes de la experiencia han visibilizado mejoras:

**E.1** A ver, yo creo que fue muy positivo hasta el 2018. (p.3)

**E.2** Con el tiempo el COSOC se ha ido debilitando, ni siquiera hemos hecho los diálogos ciudadanos que fueron tan masivos, los últimos fueron bien débiles. (p.3)

**E.4** Tenemos un Consejo funcionando, tenemos diálogos donde ha habido participación ciudadana, porque los mejores diálogos que hemos logrado realizar, han sido con la coordinación de los mismos dirigentes, no con la coordinación nuestra. Entonces sí, eso ha sido un buen trabajo, sin duda, porque lo que teníamos de experiencia en participación era 0. (p.4)

**E.3** Como resultados más concretos, el haber podido salir a la comunidad, hacer un trabajo con ellos y regular, pero hacerlo, ir creando un modelo de trabajo con la unidad, que no existía, yo creo que esos son resultados también. (p.4)

Como los mismos actores destacan, se partió desde 0, por ende, todo lo que se ha logrado sin duda, han sido resultados y aprendizajes, permitiendo así, indagar en aquellos factores que facilitaron o promovieron el logro de estos:

**E.3** Él que sean las mismas personas las que se mantienen a lo largo del tiempo le da estabilidad y te permite ir viendo pequeños avances digamos, porque como siempre hemos dicho, hemos ido aprendiendo juntos en esto, en (titubea) todo lo que hemos hecho son buenas practicas por así decirlo, en ninguna parte está escrito como se trabaja. (p.6)

**E.4** Una parte es el compromiso, otra parte es el nivel de confianza que se logra con los dirigentes, con la dirigencia, que obviamente el tiempo te da eso, porque las personas ya confían en ti, entonces talvez el hecho de mantener a las mismas personas, es un factor. (p.6)

Junto con lo anterior, también resulta provechoso saber qué factores los entrevistados identifican como obstaculizadores en todo este proceso, ya que eso determina en qué medida se han logrado avances:

**E.1** Nosotros, nosotros de no invitar a más gente y solicitarle a la corporación que nos envíe un equipo de trabajo, creo que nosotros somos los flojos en ese sentido no la corporación (...) (p.4)

**E.1** A lo mejor ustedes proponer directamente un papel participativo con nosotros, porque yo veo que como está la reunión al final todos terminamos conversando de cualquier cosa y no sacamos nada en blanco, sacamos vuelta, vuelta. A lo mejor, una propuesta, primer semestre violencia, segundo semestre herencia, tercer semestre niños, cuarto semestre parte, nose, podría ser una alternativa, ya con un trabajo, cosa de que nosotros digamos sí (...) Propongámoslo directo, un semestre de cada trabajo. (p.4)

**E.2** Bueno, la participación y el interés que participen las organizaciones, pero todo pasa, (titubea) te lo vuelvo a decir por el resultado que le hayamos dado a alguna temática de la que nos piden a nosotros como COSOC para tener éxito. (p.4)

**E.5** Yo creo que el primer obstáculo, fuimos nosotros, bueno, el segundo obstáculo siempre es una cosa de recursos, pero a veces, no tanto económico, sino que, somos un servicio pequeño, que no cuenta con más funcionarios, que no se le asignó, no se contrató a un funcionario para esto (titubea) sino que, a alguien, se le adiciono a sus tareas esta función de coordinar a la Sociedad Civil y organizarla de alguna forma para que también ellos consideraran que éramos receptivos a sus necesidades. (p.2)

**E.3** Nosotros no soltamos, o sea no dejamos o no confiamos en cómo lo va a hacer la gente, creemos que nosotros tenemos que estar en todo y, por otro lado, la gente espera que uno le haga las cosas y no son autónomos, entonces ahí está toda esta lucha permanente ¿te fijas? (p.5)

**E.4** La internalización de la participación a la Corporación, a sus funcionarios, a la jefatura, a las unidades en general. (p.4)

De las respuestas obtenidas, se identifican varios nudos críticos, siendo relevante destacar el que tiene relación con internalizar dentro de la institución la importancia que tiene la Participación Ciudadana, radicando en este, el hecho de que, por ejemplo, no este creada aún la Unidad, delegando así dichas funciones en un profesional que ya tiene en su cargo otras funciones, como bien señaló una de las entrevistadas.

Habiendo hecho este desglose, entre la experiencia de participación y sus diferentes sub ejes, tales como, motivación, obstaculizadores y facilitadores, entre otros, sumado a los mecanismos de participación y el importante rol que cumplen tanto en conjunto, como cada miembro organizado de la Sociedad Civil, es que se presenta a continuación los aprendizajes que cada profesional rescató de la experiencia:

**E.1** Yo no soy ni más ni menos que nadie y no le tengo que tener temor a nadie para poder conversar ni acercarme, lo que sí que hay que tener es el respeto al otro y uno va aprendiendo en el camino. (p.5)

**E.2** A relacionarme con lo que es el tema de justicia, he aprendido que áreas de la corporación de asistencia judicial, en qué áreas ayuda, que es lo que puede y que es lo que no puede (...) (p.5)

**E.2** El acercamiento que uno tiene con la gente que trabaja ahí, la buena llegada que tienen ellos, la buena disposición que tienen de atender, eso me ha llenado a mí, me ha llenado de todo, de conocer la gente como es, de los trabajadores que trabajan ahí, el día a día (...) (p.5)

**E.5** (...) Relevarlo pu, desde un principio en que efectivamente era algo que teníamos que cumplir hasta que en la práctica (titubea) no es porque el Ministerio insistió, mando instructivo, no es porque el Director General nos dijo: esto es importante, sino que, en la práctica, obviamente lo que ellos nos aportaban era súper importante (...) (p.5)

**E.4** (...) El aprendizaje de vincular ante las organizaciones, ante el mundo social (...) El aprendizaje de entender que los servicios, las acciones de los servicios tienen un impacto o un interés ciudadano. (p.10)

**E.3** Algo que he aprendido es que para desarrollar bien esta unidad tiene que haber gente de manera exclusiva ¿ya? Y para lograr todo eso que dice Ricardo, que haya una extensión territorial, que haya una mayor cobertura, es necesario que la institución le dé el lugar que merece en el tiempo y los recursos, para que se desarrolle esa línea. (p.10)

**E.3** Otro aprendizaje, más bien constatación, es que no cualquiera puede trabajar con los dirigentes, yo creo que hay que tener un perfil para direccionarlos (...) (p.10)

Y desde el punto de vista, del que ha significado para ellos como profesionales esta experiencia, nos señalan lo siguiente:

**E.3** ha sido para mí, una carga, adicional (...) Porque, yo creo que es un área en la que se puede hacer muchas cosas, porque además es un área que estas mostrando a la institución, entonces siempre estamos, siento yo ¿no?, por eso digo personal, que uno tiene como que estar buscando el equilibrio entre los intereses institucionales y los intereses de las personas (...) Pero también ha sido una experiencia gratificante, porque es muy agradable compartir con gente de distintos niveles, con gente también comprometida con su comunidad y dé su generosidad para entregar su tiempo en estas labores. (p.8)

**E.4** (...) Sí, es un área donde uno trabaja a media, a media máquina noma, es la verdad, nosotros vamos obviamente es un área que requiere un trabajo un poquitito más profundo en el tiempo, porque la posibilidad de expandir el trabajo de participación es muy amplio, por lo tanto, uno desarrolla el trabajo de la mejor forma posible y según

como dice la Tere, manteniendo claro que tiene otra carga de trabajo bastante alta en las funciones propias y sí, ha sido un poco irregular creo yo en el trabajo (...) (p.8)

Como punto aparte, nos gustaría señalar que la entrevistada número 5, es la encargada de la Unidad de Difusión de la institución, a quien se le dio en un comienzo la tarea de desarrollar la participación ciudadana, como ella mencionó al principio, al ser una tarea que se confundía con el que hacer propio de la difusión, razón por la que ha tenido una vasta experiencia con organizaciones sociales en terreno, siendo relevante preguntar, sobre la importancia que tiene la sociedad civil para la institución:

**E.5** Los abogados que trabajan en el servicio, las primeras líneas digamos, abogados jefes y abogados auxiliares tienden a como la inercia de hacer siempre lo mismo y tender a creer que nosotros hace 10 años tenemos que seguir (...) hablando de divorcio, de alimentos y lo que pasa es que obviamente todo el mundo tiene acceso (...) a redes sociales, obviamente, ¿cachai? (...) Son usuarios medianamente ilustrados en temas de derecho, porque ya se metieron en google y ya lo encontraron, por lo menos lo básico ¿ya? Entonces ¿pa encontrar básico del divorcio y alimentos?, miles de páginas, pero no así por temas nuevos, específicos que sí obviamente están surgiendo, por ejemplo, reclamación de ventas, de compras online ¿cachai? Y ahí si necesitan (...) que uno los vaya a capacitar y son cosas que sí requiere la comunidad y que te pide, que lo piden y si yo no estuviera en terreno, no me daría cuenta. (p.4)

## CAPÍTULO VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el siguiente apartado se presentan los hallazgos en triangulación con el marco teórico y el estado del arte, según los ejes de la sistematización.

### 6.1 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La capacidad de logro de los niveles de participación se encuentra vinculado a diversos factores, tales como, los espacios y recursos para la participación social, la motivación participativa y la formación participativa como señala un estudio de Aider Gran Canaria sobre las Formas de Participación Ciudadana, los cuales pueden potenciar o dificultar la participación ciudadana. Factores que, para esta experiencia, han resultado ser obstaculizadores, ya que, al no existir la unidad creada formalmente, no existen recursos destinados de manera exclusiva para ello. Y, por ende, la información o sentido de pertenencia que tienen los consejeros cada vez es menor, porque aún sigue muy presente el sentido de pertenencia vinculado al “sentir de obligación”, es decir, ellos participan porque cumplen con su obligación de consejeros del COSOC institucional y, por otro lado, el Equipo profesional instala los mecanismos porque obedece a la normativa impuesta en la institución, siendo este entonces, un sentir que es expresado de manera bilateral y coherente por los actores involucrados, alejándose así, de la esencia de lo que es participación ciudadana, ya que como señala el estudio de *Aider Gran Canaria sobre las Formas de Participación Ciudadana* “*La participación social no se improvisa ni se puede imponer por ley, no existen recetas rápidas ni soluciones mágicas, exige convicción democrática*” (p.3), lo que se evidencia en la línea del tiempo, donde fue posible visualizar avances, e incluso ciertos retrocesos, reflejando la dinamicidad del proceso y heterogeneidad territorial en que funcionan estos mecanismos, en tanto, fue posible identificar que estos mecanismos siguen reproduciendo ciertas dinámicas centralizadoras, lo que se refleja, por ejemplo en la composición del COSOC donde sus integrantes pertenecen en mayoría a la Región del Biobío, aun cuando la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, comprende una jurisdicción desde la Región de Ñuble hasta la de Aysén, quedando en consecuencia, sin representación las otras regiones.

Por otro lado, al efectuar el proceso de reconstrucción crítica de los mecanismos de participación desarrollados por la CAJ Biobío en el período sistematizado, es posible identificar la existencia de 2 mecanismos centrales de promoción de la participación, los cuales son el COSOC y la Cuenta Pública Participativa. Mecanismos que a la luz del marco teórico tienen relación con el enfoque de derechos y la orientación contemporánea de las políticas públicas tendientes a integrar la participación ciudadana en las decisiones y procesos de la acción pública. Sin embargo, pese al establecimiento y validación de tales mecanismos, es importante distinguir entre la existencia operativa de éstos y el nivel de cumplimiento de sus objetivos y el grado de participación real y efectiva alcanzada por la ciudadanía al hacer uso de ellos.

Al contrastar la experiencia sistematizada con el marco teórico, es importante señalar que la participación ciudadana no es un concepto que pueda ser comprendido como unívoco, homogéneo y estable en el tiempo, toda vez que se manifiesta en diferentes grados o niveles como bien plantea Arnstein (1969) en la Escalera de Participación, lo que traducido a la experiencia sistematizada permite dilucidar que si bien, existen mecanismos de participación, el grado de conocimiento y vinculación de las personas con ellos, los sitúa más bien en los niveles que teóricamente serían comprendidos como de “baja o falsa participación” o visto desde otro ángulo, entender a estos, como los primeros pasos necesarios de toda experiencia para aumentar el grado de participación.

Y al cotejarla con el estado del arte, es posible apreciar, como la invisibilización de la participación ciudadana es transversal a diversas instituciones públicas, en tanto sitúan su trabajo sobre prácticas arraigadas propias de un estado centralizado y “hegemónico”, donde la persona queda enajenada de su poder y pasa a cumplir un rol más bien de un usuario que necesita ser dominado. Grossberg (2004, citado en Ortega, 2015, p.5) plantea que el origen de esta concepción de poder radica en *una asunción por parte de todos de que el poder es escaso y por ende debe ser concentrado, siendo esta la raíz de una base hegemónica, en donde siempre primara uno sobre otro.* A esto se le suma la necesidad de que el COSOC sea

compuesto por un tejido variado de miembros y, de esa forma, se logre plasmar la complejidad del territorio, lo que también es uno de los objetivos dispuestos en la normativa institucional de participación ciudadana, pero, como ya se mencionó anteriormente, esta sigue siendo una deuda pendiente, porque la dinámica predominante sigue siendo centralizadora.

En la normativa institucional mencionada, también se señala que la cuenta pública participativa debe ser un espacio de diálogo abierto donde el director general de cuenta sobre la gestión realizada, y los representantes de la sociedad civil sean quienes ejercen el control social, situación que no se ha logrado llevar a cabo en su totalidad, porque actualmente se logra una participación de la presidenta del COSOC, pero sólo de manera específica y acotada.

## **6.2 EXPERIENCIA DE LA PARTICIPACIÓN**

Una vez levantada la información que permitió captar la experiencia vivida por los actores, es factible entender que la principal motivación por parte de los consejeros, fue la búsqueda de un cambio para sus comunidades, en donde ellos sean los actores sociales. Mientras que para los profesionales de la institución esto surge desde una obligación del mandato institucional, sin embargo, se hace destacable el esfuerzo que ellos han puesto a través de los años para conseguir que esta área crezca, aun cuando no existían precedentes en la institución, siendo este compromiso uno de los facilitadores para que la experiencia haya seguido su curso en vías de que los dirigentes efectivamente hagan valer su derecho a la participación.

Respecto a los condicionantes para que exista un efectivo nivel de participación ciudadana, nos encontramos en primer lugar con los recursos, los cuales en este caso son escasos y no sólo en materia económica, sino que también es escaso el recurso humano existente dentro de la institución, haciendo imposible destinar a un único profesional a cumplir tareas de participación ciudadana, cuestión que va en desmedro del área y que limita las acciones relativas a esta. Otro condicionante es

la participación de los actores, la cual es pasiva, al mantener una relación de informantes y los dirigentes una función meramente de receptores de la información que los profesionales le entregan, adjudicando la responsabilidad de este falso nivel de participación a un tercer condicionante que dice relación con la cultura institucional inexistente en materias de fomento de la participación ciudadana, siendo este el obstaculizador más importante, porque se relaciona directamente con la relevancia que se le asigne a estos temas, puesto que, el no darle la debida importancia a esta unidad, se convierte en la principal razón del porqué seguimos hablando de “Área de Participación Ciudadana” y no de Unidad con recursos y funcionarios propios, como debiera ser conforme a lo dispuesto en la normativa. Por ende, para desarrollar estas estrategias desde lo público, es necesario instalarlas apuntando a un cambio de paradigma cultural, que aborde desde lo interno a lo externo, ya que actualmente, existe una tendencia a seguir replicando estrategias de participación más bien, simbólica, y decorativa, lo que es analizado de forma crítica por los participantes, demostrando que el capital cultural base para fomentar este cambio de paradigma existe y está presente en la CAJ Biobío; Por último, cabe reiterar que este nudo crítico es transversal a varias instituciones públicas, como fue posible detectar tras la lectura del estado de arte.

Finalmente, y comprendiendo que el objetivo de toda sistematización es generar nuevo conocimiento a raíz de las prácticas realizadas, es importante analizar ciertas cuestiones. Lo primero, dice relación con relevar la participación ciudadana, coincidente con el segundo objetivo planteado para esta sistematización, permitiendo apreciar el tránsito paulatino hacia un cambio de paradigma en el nivel de profesionales de la CAJ Biobío, quienes empiezan a despojarse de la concepción de participación tradicional comprendida como pasiva y consultiva, y se encaminan hacia el empoderamiento social, es decir, los profesionales ya no los ven solamente como usuarios que necesitan de la asistencia de la institución pública, sino que son una herramienta para la institución y que son personas con capacidad propositiva y con potencial de incidencia dentro de su entorno socio-comunitario. Un segundo análisis tiene que ver más bien con las características que debiesen tener los mecanismos de participación para ser realmente vinculantes en

todos sus aspectos, es decir, aspecto educativo, donde se señaló entre otras cosas el aprender que ninguna persona es superior a otra, permitiendo identificar el carácter formador de la vinculación, al instalar capacidades tan valiosas como el respeto por el otro, el entendimiento y la valoración por aquellas cosas que han estado invisibilizadas, como es el caso de la participación ciudadana dentro de la institución, reflejado por ejemplo, en las palabras de una entrevistada cuando señala que los consejeros son el termómetro de la calle y por ende, su función es muy relevante; Otro aspecto importante tiene que ver con la relación dirigente-profesional, en donde, se han desarrollado habilidades para entender de forma recíproca que las acciones de los servicios tienen un impacto en la ciudadanía y que por ende, deben ser abordadas desde esa mirada para atribuirle la importancia debida.

Continuando en la misma línea, es imposible pensar que sólo los mecanismos necesitan reestructurarse e incorporar aspectos que la experiencia ha identificado, ya que, los profesionales que trabajan en la institución vinculados al área de participación ciudadana también necesitan ciertas condiciones, que tienen que ver principalmente con la relación asertiva entre profesional y dirigente, y que efectivamente sea un profesional exclusivo para la unidad, ya que mejorando tanto los mecanismos como los aspectos del profesional se estará habilitando una de las condiciones necesarias para la participación ciudadana.

Al contrastar todo lo analizado con el estado del arte, es posible identificar la importancia de realizar metodologías de trabajo basadas en el enfoque de derechos para contrarrestar las barreras políticas existentes, además de apreciar como la percepción que los dirigentes tenían de los profesionales ha mejorado paulatinamente, siendo posible vincularlo a los aprendizajes formativos que se han instalado y se analizaron anteriormente.

## Capítulo VII APRENDIZAJES

En el presente apartado se desarrollarán los aprendizajes obtenidos tras el proceso de sistematización, en torno a 2 aspectos, por un lado, como aporta la sistematización a la práctica profesional y la intervención, y por otro lado como aporta la sistematización en materia de políticas públicas.

### 7.1 PRÁCTICA PROFESIONAL Y DE LA INTERVENCIÓN

Como futuros trabajadores sociales, es necesario desarrollar habilidades blandas y capacidad crítica-reflexiva antes de intervenir, por ello existe la práctica profesional, como primera instancia para realizar una intervención social situada, con el fin de modificarla o mejorarla, con los conocimientos de base que la universidad entrega a lo largo de los años de formación, instancia que necesita de gestiones, disponibilidad, motivación y adaptabilidad del equipo para instalar y adoptar los cambios pertinentes. También es necesario señalar que esta profesión busca ser agente de cambio e instalar en otros la semilla de la transformación, es por ello, que en la práctica profesional es necesario tener instancias para reflexionar sobre el ejercicio de la profesión, pensar si lo que se planificó para la intervención efectivamente es la mejor solución, o quizá hay otra más transformadora, siendo importante incluir dentro de ese proceso, al equipo profesional e institucional con el que se trabaja, para que ellos tomen conocimiento y logren desarrollar la capacidad reflexiva al respecto del fenómeno que se busca mejorar. Generando así, no sólo conocimiento crítico constructivo, sino que también compromiso por parte del equipo hacia la intervención. Tal como manifiesta *Rosa Cifuentes en su artículo Sistematización de Experiencias en Trabajo Social*, donde señala lo siguiente: “*En Trabajo Social se ha asumido la SISTEMATIZACION como una propuesta metodológica para construir conocimiento desde la reflexión sobre la práctica profesional*” (2016, p.6)

Por ende, la sistematización de una experiencia de intervención social, es una metodología útil para plasmar de forma pura todo el trabajo desarrollado en un período determinado de tiempo, permitiéndole al equipo visualizar tanto su

desempeño, como posibles aspectos de mejora, generando así nuevo conocimiento en base a la práctica para complementar la intervención.

Durante la sistematización, existe la fase de planificación, recolección de la información, análisis de esta, y propuestas en base a los resultados, sin embargo, es importante recalcar el carácter participativo que tiene esta metodología de trabajo y que, por ende, debe seguir dicha línea en todo el proceso de recolección de la información, siendo útiles técnicas participativas, como por ejemplo, la línea del tiempo, flujograma, café del mundo, entre otras, ya que de esta forma se potencia la construcción del conocimiento crítico en equipo, donde ninguna opinión está sobre otra, sino que más bien, todas en su conjunto son valiosas al lograr nutrir la sistematización desde diferentes miradas.

## **7.2 SISTEMATIZACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

La sistematización de experiencias es una metodología participativa, y reflexiva que se hace sobre una intervención social situada, donde permite incorporar durante el proceso a todos aquellos actores que han sido parte de la experiencia, con el fin de captar sus aprendizajes, significaciones, saberes, y sentires respecto del proceso sistematizado, constituyendo así, un recurso inmaterial valioso para el diseño de las políticas públicas, ya que como señala *Rosa Cifuentes en su artículo Sistematización de Experiencias en Trabajo Social, "La sistematización constituye un paso, un camino, aporta a la construcción de conceptualizaciones, explicitación de procesos metodológicos, insumos a la configuración de política pública;"* (2016, p.17)

En el caso de esta sistematización, es posible apreciar que la política pública que rige sobre participación ciudadana, plantea los mecanismos y sus objetivos, más no plantea metodologías que sean adecuadas para desarrollarlos, siendo este, el principal nudo crítico presente hoy en día de manera transversal en las instituciones públicas. Situación posible de visualizar gracias a la presente sistematización, la cual, también plantea estrategias necesarias de desarrollar por las instituciones

públicas, con el fin de mejorar y lograr una efectiva participación ciudadana, teniendo como diagnóstico el sentir, y conciencia crítica de los actores involucrados quienes lo manifestaron a través de los diferentes instrumentos aplicados.

Esta metodología de trabajo parece ser la más lógica y adecuada para instalar de manera crítica y reflexiva las mejoras necesarias en las políticas públicas, pero en la realidad, es posible apreciar que la cultura institucional es más bien de carácter tradicional y pasivo, por ende, el realizar modificaciones no es una arista a considerar, porque bajo esa concepción, no hay ningún aspecto que mejorar o complementar.

## Capítulo VII PROPUESTAS

En base a los resultados obtenidos en la presente sistematización, se elaboran las siguientes propuestas para mejorar la efectividad de la participación ciudadana en ámbitos de institucionalidad pública, como lo es en el caso de la CAJ Biobío.

### 8.1 Formación Participativa a Nivel Institucional

La internalización institucional en materias de participación ciudadana se conforma como el nudo crítico dentro de la experiencia sistematizada, razón por la cual es necesario trabajarla de manera apremiante. Para ello *Père (2001, citado en Casilla e Inciarte, 2004, p.26)* señala lo siguiente:

*No basta con declarar los principios de una sociedad democrática, multicultural y socioeducativa, para la sostenibilidad, etc.; no basta con decir que la ciudad es un recurso educativo para la escuela, es necesario que todo lo que integra la ciudad, tenga la intención de educar en valores a la ciudadanía del futuro, el fortalecimiento de las posibilidades de actuar co-responsable y participativamente.*

Es por ello que se propone fomentar instancias que no solamente sean participativas para los miembros del COSOC, sino que también para los profesionales de la institución, con el fin de integrarlos en los trabajos de participación ciudadana y de esa forma vayan instalando en su vocabulario de manera paulatina la importancia que tiene esta condición para ejercer los niveles óptimos de participación en la sociedad.

## 8.2 Cohesión Grupal

A través de la presente sistematización quedo de manifiesto que el COSOC actualmente se compone por 12 miembros, de los cuales, algunos tienen mayor antigüedad, otros se conocen entre sí, etc. Por ende, los grados de afinidad dentro del grupo son diversos y eso genera problemas tan comunes como baja asistencia a las reuniones, o luchas de ego, entre otras. Razón por la que esta situación debe ser modificada para lograr un trabajo en equipo cohesionado, donde cada uno aporte con sus conocimientos en vías de un objetivo común.

*Para Carron & Brawley (2000, citado en Torralbas, 2007, p.2) Cohesión es “un proceso dinámico que se refleja en la tendencia de un grupo a no separarse y permanecer unido con la finalidad de conseguir sus objetivos instrumentales y/o para la satisfacción de las necesidades afectivas de sus miembros”*

De lo anterior, es posible deducir que entre mayor sea la cohesión que tenga el grupo, más satisfechas verán sus necesidades y en consecuencia mayor será el grado de pertenencia y de compromiso que tengan con el equipo.

## 8.3 Sentido de Pertenencia

Este aspecto se identificó como código dentro de la matriz fenomenológica de acuerdo al eje: “Mecanismos de Participación”, donde se destacó por su bajo grado, según la información entregada por los propios actores.

*Brea (2014, citado en López, 2017, p.16) lo define como*

*El sentimiento de identificación y arraigo que se genera en un individuo para con un ambiente o grupo definido. La existencia de dicho vínculo produce un compromiso que a lo largo del tiempo forma parte de la memoria emocional. Este compromiso personal y grupal se refleja en la permanencia y fidelidad para con los significados creados alrededor del grupo o ambiente determinado.*

Por lo cual, y como ya se mencionó, este aspecto, está muy relacionado a la cohesión grupal, definida previamente. Lo que permite desarrollar la identidad colectiva, y, en consecuencia, afianza el reconocimiento, la cooperación y el trabajo en equipo. Es importante señalar que este grado de pertenencia puede aumentar o disminuir por diversos factores, tales como la motivación, el clima de trabajo, reconocimiento, respeto, entre otras cuestiones, que lo hacen un concepto igual de dinámico como la realidad en la que está inserto.

#### **8.4 Metodologías Estratégicas y Participativas**

Dentro de la matriz teórica, se planteó el ítem “Metodologías” con el fin de saber en qué medida estas potenciaban la participación de los consejeros durante las diferentes actividades en las cuales ellos eran parte. Tras lo cual, fue posible identificar que ninguna de ellas, era diseñada para informar, consultar o educar participativamente a los consejeros, sino que más bien eran de carácter simbólico o decorativo, caracterizándose por la baja participación de los consejeros en dichas instancias. Siendo este un aspecto a mejorar, ya que el COSOC es un órgano consultivo con capacidad para proponer, por ende, el no usar ese insumo, es lo que convierte a la participación ciudadana en una participación de carácter pasivo.

En consecuencia, se propone desarrollar estrategias que trabajen con técnicas participativas en todas las actividades en donde ellos participen, de manera tal, de ir empoderándoles y formándolos como actores sociales. Rauber definió este concepto como

*(...) Todos aquellos grupos, sectores, clases, organizaciones o movimientos que intervienen en la vida social en aras de conseguir determinados objetivos particulares, sectoriales, propios sin que ello suponga necesariamente una continuidad de su actividad como actor social, ya sea respecto a sus propios intereses como a apoyar las intervenciones de otros actores sociales (2006, p.3)*

## 8.5 Rol del Trabajador Social

En toda sociedad existen relaciones simbióticas que alimentan estructuras, en el caso de esta sistematización esta relación se manifiesta entre profesional como reproductor de prácticas de poder y el dirigente como usuario que necesita ser dirigido, sosteniendo así, estructuras de poder, en donde las políticas sociales vienen dadas de manera vertical, y en escasas o nulas ocasiones las soluciones son realmente efectivas para quienes la necesitan. Pero esta relación simbiótica no podría darse si no existieran ciertas características en común, por ejemplo, entre el trabajador social y el dirigente, tales como, el carácter propositivo, la conciencia crítica, y la mirada transformadora, características que quedan invisibilizadas tras una etiqueta, en el caso del dirigente, es la etiqueta de usuario, ya analizada en detalle y en el caso del trabajador social, su etiqueta es la de asistencialismo, cuestión que no hace más que desmedrar la profesión. Por ende, esta sistematización viene a relevar no sólo la importancia de la participación ciudadana, sino que también la del trabajador social, el cual a través de la construcción crítica y participativa de la práctica profesional, logra rescatar aquellas buenas prácticas y descartar aquellas que no lo son, brindándole independencia e injerencia dentro de las políticas sociales, para lograr de esa forma que las políticas sean generadas con lógica horizontal y todos puedan acceder a ellas, sin jerarquías, ni estructuras hegemónicas, ya que el poder es inherente a cada persona, y para efectos de esta sistematización, no basta con devolverles el poder sólo a los dirigentes sino que a todas las personas por igual, incluyendo al trabajador social.

## **8.6 Academia de Trabajo Social**

Analizando la trayectoria histórica que ha tenido la profesión, es posible visualizar una falta de reconocimiento dentro del ámbito de las Ciencias Sociales, viéndose siempre disminuida en comparación a carreras como psicología, antropología, entre otras, lo cual se debe principalmente a una falta de especificidad dentro de la carrera, es decir, saber que ámbitos serán el objeto de estudio de esta disciplina, cuestión que no es igual al objeto de intervención, ya que este último siempre está presente y varía según el caso a intervenir.

Entonces, retomando con la idea principal, es necesario hacer un análisis crítico respecto a elementos que han aportado identidad a la profesión, así como también aquellos que han sido nudo crítico para esta, con el fin de resignificarlos para construir definiciones y teorías que le sean propias como disciplina.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Abarca, A. (2000). *Trabajo Social: De lo Para-Jurídico a lo Jurídico-Social. En Estudios Sociales*. Concepción: Corporación de promoción universitaria.
- ✓ Aider Gran Canaria. (S.F). Formas de Participación Ciudadana. De Aider Gran Canaria. Recuperado desde [https://www.aidergc.com/img/proyectos/Formas\\_y\\_experiencias\\_de\\_participacion\\_ciudadana.pdf](https://www.aidergc.com/img/proyectos/Formas_y_experiencias_de_participacion_ciudadana.pdf)
- ✓ Aranzaes, A. (2017). Estructuras de Participación Ciudadana en la gestión pública chilena. (Tesis de Pregrado). Universidad de Chile, Chile. Recuperado desde <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145848/Andres%20Aranzaes%20%28a%20una%20plana1.2%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ✓ Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. De historyofsocialwork.org. Recuperado desde [https://www.historyofsocialwork.org/1969\\_ENG\\_Ladderofparticipation/1969.%20Arnstein,%20ladder%20of%20participation,%20original%20text%20OCR%20C.pdf](https://www.historyofsocialwork.org/1969_ENG_Ladderofparticipation/1969.%20Arnstein,%20ladder%20of%20participation,%20original%20text%20OCR%20C.pdf)
- ✓ Barrios, F. (2016). Sistematización del proceso de empoderamiento social a organizaciones de base de la Unidad Comunera de Gobierno que adelanta la Fundación Social entorno a la participación ciudadana y gestión local desde la ruta de fortalecimiento a organizaciones, en la ciudad de Cartagena en el año 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado desde <http://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/4549>
- ✓ BCN. (2017). Reportes Comunales. De BCN. Recuperado desde [https://reportescomunales.bcn.cl/2017/index.php/Lebu#Empresas\\_seg.C3.BAn\\_rubro\\_econ.C3.B3mico.2C\\_a.C3.B1os\\_2014\\_a\\_2016](https://reportescomunales.bcn.cl/2017/index.php/Lebu#Empresas_seg.C3.BAn_rubro_econ.C3.B3mico.2C_a.C3.B1os_2014_a_2016)
- ✓ BCN. (2018). Guía de Formación Cívica. De BCN. Recuperado desde <https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursolegales/10221.3/45658/2/Guia%20de%20Formacion%20Civica%20Web%20v3.pdf>
- ✓ Cabrera, F. (2017). Participación Ciudadana en el ámbito ministerial: Estudio de Caso en el Ministerio del Deporte. (Tesis de Pregrado) Universidad de Santiago de Chile, Chile. Recuperado desde [http://repositorio.usach.cl/view/action/singleViewer.do?dvs=1589390038138~577&ocale=es\\_ES&VIEWER\\_URL=/view/action/singleViewer.do?&DELIVERY\\_RULE\\_ID=10&application=DIGITool-3&forebear\\_coll=1141&frameId=1&usePid1=true&usePid2=true](http://repositorio.usach.cl/view/action/singleViewer.do?dvs=1589390038138~577&ocale=es_ES&VIEWER_URL=/view/action/singleViewer.do?&DELIVERY_RULE_ID=10&application=DIGITool-3&forebear_coll=1141&frameId=1&usePid1=true&usePid2=true)
- ✓ CAJ Biobío. (S.F). Usuarios. De CAJ Biobío. Recuperado desde <https://www.cajbiobio.cl/usuarios/>
- ✓ CAJ Biobío. (S.F). Organigrama institucional. De CAJ Biobío. Recuperado desde sitio web <https://www.cajbiobio.cl/institucion/>
- ✓ Casilla, D. et al. (2004). La naturaleza de la acción participativa y la formación para participar. De Redalyc. Recuperado desde <https://www.redalyc.org/pdf/122/12213204.pdf>

- ✓ Cifuentes, R. (2016). Sistematización de Experiencias en Trabajo Social. De CEPAL forja. Recuperado desde sitio web: <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2016/10/Sistematizaci%C3%B3n-de-exps-en-TS-desaf%C3%ADo-Inminente-e-inaplazable-RMCG-dic-010.pdf>
- ✓ Comisión Asesora presidencial en Descentralización y Desarrollo Regional. (2014). Propuesta de Política de Estado y Agenda para la Descentralización y el Desarrollo Territorial de Chile. Hacia un país desarrollado y justo. Santiago: Comisión Asesora presidencial.
- ✓ Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil. (2017). Informe final del Consejo Nacional de Participación. De Gobierno Regional de Tarapacá. Recuperado desde <https://www.goretarapaca.gov.cl/wp-content/uploads/2017/01/Informe-Final-de-la-Comisi%C3%B3n-Nacional-de-Participaci%C3%B3n-Ciudadana-y-Fortalecimiento-de-la-Sociedad-Civil.pdf>
- ✓ Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2012). Herramientas para promover la Participación Ciudadana. De Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. Recuperado desde [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/F0F04E4DD00B4F6D05257CE40079DB81/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_cartilla4-Glosario-4.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F0F04E4DD00B4F6D05257CE40079DB81/$FILE/1_pdfsam_cartilla4-Glosario-4.pdf)
- ✓ Constitución Política de la República de Chile (1980). Artículo 13. Santiago, Chile: Editorial jurídica de Chile.
- ✓ División de Organizaciones Sociales. (2019). Según cifras de la DOS, tres de cada cuatro dirigentes sociales que se capacitan en Chile son mujeres. De División de Organizaciones Sociales. Recuperado desde <http://participemos.gob.cl/segun-cifras-de-la-dos-tres-de-cada-cuatro-dirigentes-sociales-que-se-capacitan-en-chile-son-mujeres>
- ✓ Garrido, L. (2011). Habermas y la Teoría de Acción Comunicativa. dv, de Revista electrónica Razón y Palabra [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38\\_Garrido\\_M75.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf)
- ✓ Ghigliotto, G. et al. (2019). Glosario Constituyente Abreviado. De BCN. Recuperado desde [https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/78006/1/GLOSARIO\\_CONSTITUENTE\\_ABREVIADO.pdf](https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/78006/1/GLOSARIO_CONSTITUENTE_ABREVIADO.pdf)
- ✓ Habermas Jürgen. (2008). Facticidad y validez. Madrid: Trotta.
- ✓ INE. (2020). Estadísticas de la Región del Biobío. De INE. Recuperado desde [https://regiones.ine.cl/biobio/estadisticas#Repositorio\\_Estad%C3%ADsticas\\_Econ%C3%B3micas\\_Regional](https://regiones.ine.cl/biobio/estadisticas#Repositorio_Estad%C3%ADsticas_Econ%C3%B3micas_Regional)
- ✓ Ley N° 17.995. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 08 de mayo de 1981.
- ✓ Ley N° 19.418. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 20 de marzo de 1997.
- ✓ Llona, M. (2017). Las formas de representación de la Sociedad Civil en los espacios de participación ciudadana: El caso del presupuesto participativo en Villa El Salvador. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado desde <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11855>

- ✓ López, A. (2017). El Sentido de Pertenencia (SP) como elemento de la Cultura Organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo. De Universidad Santo Tomás. Recuperado desde <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ✓ López, M. et al. (1997). Intervención psicosocial y servicios sociales un enfoque participativo. Madrid: Síntesis.
- ✓ Ministerio de Obras Públicas. (2018). Guía para la gestión de participación ciudadana. de MOP. Recuperado desde [https://www.mop.cl/participacion\\_ciudadana/Documents/Guia\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_Participacion\\_Ciudadana\\_MOP\\_2018.pdf](https://www.mop.cl/participacion_ciudadana/Documents/Guia_para_la_gestion_de_Participacion_Ciudadana_MOP_2018.pdf)
- ✓ Ortega, M. (2015). El cuestionamiento del poder como dominio: Repensar los análisis de poder en la acción social. *Revista Tabula Rasa*. Recuperado desde <http://revistatabularasa.org/numero-22/16ortega.pdf>
- ✓ Ortúzar, P. (2007). Principio de Subsidiariedad, 4 claves para el debate. De Instituto de Estudios de la Sociedad. Recuperado desde <https://www.ieschile.cl/claves/subsi.pdf>
- ✓ Paredes, J. (2011). Ciudadanía, Participación y Democracia. De Scielo. Recuperado desde [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682011000100022](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682011000100022)
- ✓ PNUD. (2004). La Democracia en América Latina. Hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos. Buenos Aires: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- ✓ Rauber, I. (2006). Luchas y Organizaciones Sociales y Políticas: Desarticulaciones y Articulaciones. De Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado desde [http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos\\_final/461trabajo.pdf](http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/461trabajo.pdf)
- ✓ Revilla, C., Courteille, X., & Kuhn, J. (2014). Sistema de la experiencia de construcción de conocimientos y exigibilidad de derechos en Bolivia, Programa Urbano 2011-2013. Recuperado desde [https://www.researchgate.net/publication/327915977\\_Derechos\\_en\\_la\\_Ciudades\\_Ciudades\\_con\\_Derechos\\_Sistematizacion\\_de\\_la\\_experiencia\\_de\\_construccion\\_de\\_conocimientos\\_y\\_exigibilidad\\_de\\_derechos\\_en\\_Bolivia\\_Programa\\_Urbano\\_2011-2013/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/327915977_Derechos_en_la_Ciudades_Ciudades_con_Derechos_Sistematizacion_de_la_experiencia_de_construccion_de_conocimientos_y_exigibilidad_de_derechos_en_Bolivia_Programa_Urbano_2011-2013/citation/download)
- ✓ Riquelme, V, Abarca, M (2015). Más mujeres, más sindicatos. De Dirección del Trabajo. Recuperado desde [https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-106799\\_archivo\\_01.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-106799_archivo_01.pdf)
- ✓ Sabucedo, José Manuel. (1996). Psicología política. Madrid: Síntesis.
- ✓ Schütz, Alfred (1932), La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva. Barcelona: Ediciones Paidós.
- ✓ SUBDERE. (2002). Diccionario de Administración Pública Chilena. De Municipalidad de Pedro Aguirre Cerda. Recuperado desde <http://www.pedroaguirrecerda.cl/w15/wp-content/uploads/2015/07/Diccionario-de-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%ABblica-Chilena.pdf>

- ✓ SUBDERE. (2019). Descripción Ley 20.500. De SUBDERE. Recuperado desde <http://participacionciudadana.subdere.gov.cl/ley-20-500>
- ✓ SUBDERE. (S.F). División de Políticas y Desarrollo Territorial. De SUBDERE. Recuperado desde <http://www.subdere.gov.cl/organizaci%C3%B3n/divisi%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-y-estudios>
- ✓ Toledo, J. (2017). Propuesta de desarrollo territorial para la comuna de Villarrica. (Tesis de Pregrado). Universidad de la Frontera, Chile. Recuperado desde <http://bibliotecadigital.ufro.cl/?a=view&item=1548>
- ✓ Torralbas, J. (2007). Caminos posibles y necesarios en el estudio de la cohesión grupal en grupos pequeños. De Integración Académica en Psicología. Recuperado desde <https://integracion-academica.org/attachments/article/105/02%20Cohesion%20grupal%20-%20JETorralbas.pdf>
- ✓ Vasilachis, I. (2013). Estrategias de Investigación Cualitativa. España: Gedisa editorial.

## ANEXOS

### 1. CRONOGRAMA DE LA SISTEMATIZACIÓN

ACTIVIDAD	OCTUBRE 2019				NOVIEMBRE 2019				DICIEMBRE 2019				ENERO 2020				FEBRERO 2020				MARZO 2020			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Entrega de la solicitud de autorización para la toma de muestras al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana.	X																							
Reunión de Coordinación con los informantes claves.			X	X																				
Elaboración de la línea del tiempo junto a revisión documental.					X	X	X	X	X	X	X	X												
Acordar reuniones para fijar la entrevista por cada informante clave.															X									
Entrevistas a informantes claves.																	X	X	X	X				
Desarrollo de los contextos de la sistematización.																			X	X	X	X	X	X
Transcripción de las entrevistas.																					X	X	X	X

ACTIVIDAD	ABRIL 2020				MAYO 2020				JUNIO 2020				JULIO 2020				AGOSTO 2020			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Transcripción de las entrevistas.	X	X																		
Entrega primera parte de la sistematización.		X																		
Investigación para el Estado de Arte y Marco Conceptual.				X	X	X														
Entrega Estado de Arte y Marco Conceptual.							X													
Investigación para el Contexto Paradigmático.							X	X												
Entrega Contexto Paradigmático.								X												
Ordenar los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados y generar la descripción de ellos.								X	X	X	X									
Entrega Descripción de Resultados.											X									
Formulación y desarrollo de Matriz Fenomenológica y Teórica.												X	X	X						
Desarrollo de memos												X	X	X						
Redactar Análisis														X	X					
Entrega de los Análisis																X				
Realizar correcciones pertinentes.																X	X	X		
Entrega Memoria Final.																	X			

## **2. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: ENCARGADA UNIDAD DE DIFUSIÓN Y PREVENCIÓN CAJ BIOBÍO**

**- Cuando llegó la ley 20.500 a la CAJ con el fin de poder implementarla, ¿cómo es que se involucró usted en ese proceso?**

Es que llegó la, como un instructivo del Ministerio de Justicia y tuvimos que realizar (titubea) nos pidieron realizar observaciones a ese instructivo, que bueno, en definitiva, eran como lineamientos, que era la participación ciudadana (...) y cómo se ejecutaban las actividades de participación ciudadana y (titubea) cuando tenemos que empezar a implementarla, y ¿eso? Teníamos que primero, observarlo

**- Y luego de observarlo, es que se creó una orgánica en este caso, para poder darle cumplimiento ¿Cómo fue el proceso de diseño?**

Es que ahí yo estaba como alejada de ese diseño, porque eso queda en manos del Director General y el Director General es el que designó que el encargado de OIRS, que es Ricardo Navarrete estuviera a cargo de la Participación Ciudadana y para apoyar a Ricardo, creo que no inmediatamente, pero parece que tiempo después, como un año después, se incorporó Teresa Rodríguez que tiene de profesión Asistente Social.

**- ¿Por qué cree usted que era importante implementar la Participación Ciudadana en el marco de las políticas públicas?**

O sea, yo creo que en ese momento (...) nadie como dimensionaba mucho la importancia que podía tener, pa ser bien sincera ¿ya? Era como imposición que surgía del Ministerio y había que hacerlo, porque claro se confundía mucho con lo que era difusión y prevención, tal vez por eso mismo a mí me lo dieron en un principio y ¿cómo para que vamos a estar haciendo esto? Si igual estamos difundiendo ¿ya? Y no había como, no se establecía como un límite claro entre lo que es una actividad de difusión en mi caso y la participación ciudadana en el funcionamiento de la corporación y ¿eso? Ha costado igual varios años, en que se visualicen esos límites, yo creo que ahora recién, yo percibo, que hace 2 años atrás, está instalado un poco en nuestros funcionarios, no sé si acaso es una cosa que pasa en todos los servicios públicos o sólo el nuestro, pero el nuestro se ha vivido así ¿ya? Y desde que, ya ahora es como reconocido un poco el rol de la, nuestra sociedad civil, el rol de la sociedad civil en los lineamientos y en las actividades de la corporación, obviamente que ha sido súper importante y la voz de esta, de la comunidad en definitiva enriquece como (...) muchas áreas de la Corporación (...) La mía, ya que ya no está confundida, por ejemplo (...) Pero, obviamente, ellos colaboran conmigo sabiendo las reales necesidades por ejemplo, que tiene la comunidad para yo implementar las políticas de difusión y prevención que no tienen nada que ver, ahora entiendo, con participación ciudadana, pero ellos obviamente son como un súper buen termómetro de la calle, en definitiva ellos guían lo que quiere, lo que realmente quieren los ciudadanos de nuestro servicio ¿ya? Y ellos han ayudado además en un montón de cosas, incluso ahora, en tiempos de pandemia, como, por ejemplo, han ayudado mucho, porque ellos han dado (titubea) dan sugerencias que las canalizan obviamente a través de Ricardo Navarrete y Teresa, y han dado sugerencias, respecto de cómo quieren que se lleve esto, o sea, nos faltan los teléfonos de, o no están,

por ejemplo, trabajando en sus oficinas, están tele trabajando necesitamos que nos envíen los teléfonos, y de esta forma. En mi área, necesitamos que hablen de, esto, por ejemplo, de ley de protección del empleo, necesitamos que hablen de discapacidad, en tiempos de pandemia, entonces ellos como que han guiado el trabajo en estos momentos. Entonces ha sido como súper importante la Sociedad Civil, la participación de la Sociedad Civil en los lineamientos de la Corporación.

**- En cuanto, a ese mismo período en que se implementó esta normativa ¿Qué factores se identificaron cómo obstaculizadores?**

Bueno, yo creo que los principales, éramos nosotros mismos, que no entendíamos de que se trataba ¿ya? Y que entendíamos que ya estaba contemplado el escuchar esa voz a través de las actividades de difusión, pero no tenían nada que ver, porque las actividades de difusión son: qué yo transmito a la comunidad, o sea en una materia específica de ley ¿ya? Que es un área donde puede influir la voz de los ciudadanos, pero es sólo un área (...) Entonces yo creo que el primer obstáculo, fuimos nosotros, bueno, el segundo obstáculo siempre es una cosa de recursos pero a veces, no tanto económico, sino que, somos un servicio pequeño, que no cuenta con más funcionarios, que no se le asignó, no se contrató a un funcionario para esto (titubea) sino que a alguien, se le adicione a sus tareas esta función de coordinar a la Sociedad Civil y organizarla de alguna forma para que también ellos consideraran que éramos receptivos a sus necesidades (...) Entonces yo creo que esas son las 2 cosas principales, pero lo primero obviamente, resumo, nosotros mismos y en segundo lugar, obviamente una cosa de recursos, pero no me refiero solamente a recursos económicos

**- Y siguiendo esa misma línea ¿usted considera entonces que es necesario formalizar la creación de la Unidad de Participación Ciudadana?**

Ah, sí, por supuesto, la Unidad de Participación Ciudadana debería tener, debería como muchas otras unidades dentro de la Corporación, deberían tener, claro su (titubea) una unidad propia, un funcionario solamente, en lo ideal, en el mundo ideal también, porque no creo que se dé ni en este ni en otro servicio, porque en los servicios públicos, los recursos son súper limitados, entonces, pero en un mundo ideal, obviamente que estar a cargo de un funcionario, tal vez, que solo vea participación ciudadana o que por lo menos, el 60% de sus funciones solamente diga en relación con participación ciudadana, para sacarle más provecho a esta instancia.

**- Y ¿cómo cree usted que la Participación Ciudadana puede tener mayor representatividad tanto en la institución como en la misma sociedad?**

Es que, bueno, primero obviamente los servicios tienen que considerar valorar (...) valorar a los ciudadanos que participan, dentro de sus COSOC, porque en definitiva ese es el canal, a través del cual se escucha la voz de los ciudadanos y participan entonces, de la institución, y de los lineamientos del gobierno ¿ya? Entonces primero las mismas instituciones tienen que valorarlo (...) En un principio, por ejemplo, a nosotros se nos olvidaba invitarlos a actividades, ahora ya a nadie, ahora veo que eso le ha pasado, con los años ya a nadie se le ocurre no invitar a una actividad, yo misma, invitar a una actividad de

difusión, o una cuenta pública nose, a los miembros de la Sociedad Civil, pero es algo que pasaba en un principio, que talvez no se veía en el producto final, pero ¿en el proceso? Alguien decía: Oh! Se nos olvidó la Sociedad Civil (...) Y generar más instancias, donde ellos puedan participar, porque yo creo que sí pueden participar, talvez no con derecho a voto, talvez, pero sí podrían participar por ejemplo, del comité de capacitación, con derecho no a voto, pero si con derecho a voz, porque en definitiva nos capacitamos para suplir una necesidad y si nosotros en esa reunión, no incorporamos a nadie, nadie, ningún integrante de la Sociedad Civil, entre nosotros digámoslo así, a ojos cerrados, estamos nosotros pensando que esa es la necesidad que tenemos que capacitarnos para luego difundir a los demás, entonces ahí, yo asumo un montón de instancias (...) Así hay un montón de instancias respecto a que se puede incorporar más aún a la Sociedad Civil

**- Ahora, en relación a su Unidad de Difusión ¿Cómo cree que puede ayudar a esa mayor representatividad?**

En lo mismo, o sea incorporándolos en cada una de las actividades, consultándoles si efectivamente son los temas que les interesan porque (titubea) y hasta el momento se ha hecho así de a poquito ¿ah? (...) A veces, hay veces en que se me olvida incorporarlos, después me acuerdo, la mayoría de las veces me estoy acordando y he tenido que rectificar gracias a ellos, y han sido instancias súper positivas (...) En que yo he tenido que rectificar nose, he determinado que hay algunos temas que hay que abordar y ellos me dicen que no, o que hay que incorporar otro (...) Entonces, ha sido súper bueno (...) También ver, participaron por ejemplo en, yo organice los diálogos de acceso a la justicia en relación al proceso constituyente y fue súper importante escuchar la voz de ellos, porque eran muy, muy diametralmente distintas a las necesidades que percibían los funcionarios, que nunca se sacaron como el disfraz e funcionarios, entonces además, hablaban desde la perspectiva de la Corporación y escuchar a veces que era diametralmente distinto a lo que ellos requerían, porque ellos también se pusieron como un disfraz, no lo vieron como ciudadano, sino que como miembros del COSOC de la Corporación, entonces a través de ahí cuando se les preguntaba por las necesidades de justicia del país, o del país, siempre incorporaban la variable justicia, porque no se sacaban el disfraz del COSOC de la Corporación, pero sus opiniones eran súper distintas a lo que habían opinado todos mis compañeros. Entonces mis compañeros seguían con alimentos, divorcio y todo y los temas que requerían los miembros de la Sociedad Civil que son el reflejo de la sociedad misma, eran tema mucho más, podría decir incluso que además no se nos ocurrieron y eran temas como incluso mucho más profundos, así cómo ¿Qué es una constitución?, (...) incluso había temas así hasta de filosofía del derecho, porque nos empezaron a decir, ¿Qué es el poder constituyente? Nos decían, eso queremos saber, entonces nosotros seguíamos pegados con el divorcio y alimentos, súper bueno.

**- En dicha unidad ¿usted igual tiene contacto con dirigentes y organizaciones sociales?**

Claro, lo que pasa es que mi función no es cómo la del típico abogado ¿cachai? Yo por eso tengo como, primero no ando casi nunca formal porque yo ando como mucho en terreno, tengo mucho contacto con organizaciones, porque yo tengo que captar (...) o sea primero

pa explicarlo no me hace, ya a esta altura falta captar porque ya tengo mis lazos y ellos mismos me llaman o me escriben, me piden Carmen necesito una charla en esto ¿ya? Pero sí (...) en algún momento talvez, sí voy a la comunidad, a lugares donde no me conocen a ofrecer el servicio, todo y lo que hago es que yo coordino estas actividades de difusión que se realizan en la comunidad de (titubea) tanto de prevención como de promoción, o sea, charlas, talleres, seminarios (titubea) actividades de radio, televisión, publicaciones en medios escritos, todas esas actividades que haga la Corporación hacia la comunidad se coordinan a través de mi unidad (...) entonces tengo como un rol súper directo con la comunidad desde el punto de vista jurídico pero en terreno (...) que ahora estoy en terreno como una asistente social.

**- En esa misma experiencia, ¿Qué ha aprendido trabajando con las organizaciones sociales?**

No, lo mismo pu, enriquece mi trabajo porque (...) yo sé de la (...) de hecho hay harto tiempo como por el exceso de trabajo me quedo sólo en lo que ellos me quieren, me piden, pero cuando baja un poquito mi trabajo como de asesora del Director Jurídico y esas cosas o cosas puntuales y administrativas que me piden, puedo volver de nuevo a terreno y yo suelo tratar de volver a terreno siempre, porque ese contacto con el terreno que es cómo con la gente misma, es lo que (...) enriquece mi trabajo porque (titubea) aquí en el servicio, los abogados que trabajan en el servicio, las primeras líneas digamos, abogados jefes y abogados auxiliares tienden a como la inercia de hacer siempre lo mismo y tender a creer que nosotros hace 10 años tenemos que seguir (...) hablando de divorcio, de alimentos y lo que pasa es que obviamente todo el mundo tiene acceso, yo de lo que me he dado cuenta, es que todo el mundo tiene acceso a redes sociales, obviamente, ¿cachai? Entonces el saber ahora (titubea) no tenemos nosotros usuarios ahora, aun cuando sea una población muy vulnerable, pero, el 90% de nuestros usuarios, son usuarios medianamente ilustrados en temas de derecho, porque ya se metieron en google y ya lo encontraron, por lo menos lo básico ¿ya? Entonces ¿pa encontrar básico del divorcio y alimentos?, miles de páginas, pero no así por temas nuevos, específicos que sí obviamente están surgiendo, por ejemplo, reclamación de ventas, de compras online ¿cachai? Y ahí si necesitan (...) que uno los vaya a capacitar y son cosas que sí requiere la comunidad y que te pide, que lo piden y si yo no estuviera en terreno, no me daría cuenta

**- De esta misma experiencia que usted ha logrado recabar en el trabajo en terreno ¿Cómo cree que se podría nutrir a la Unidad de Participación Ciudadana para trabajar en conjunto?**

Bueno, lo que pasa es que yo creo que igual el (...) el diseño de organizacional, nose como decirlo, de la Corporación, claro, no está tan bien pensado porque partió en esos comienzos que te digo yo hace (...) años atrás en que llego este instructivo, ya obsérvenlo y punto y después, así como rapidito nos dicen: De aquí al viernes tienen que tener creada la (...) Unidad, entonces claro, no se diseñó tan bien y no se vio que harto choca con mi unidad, talvez con la Unidad de Capacitación de rebote también, entonces más que (...) en definitiva, se debió haber creado una orgánica (titubea) que se considerará que nosotros de alguna forma fuéramos colaboradores de esa unidad o fuéramos parte de esa unidad,

por lo menos, el área de capacitación con el área de (titubea) de difusión y prevención ¿ya? Apoyado con el periodista, pero eso lo podemos ver nosotros, yo misma lo puedo replicar y me apoya, pero claro, creo que en esa unidad falta que yo forme parte o la persona encargada de difusión y prevención, forme parte de esa unidad, porque todo lo que requiera la, los miembros de la Sociedad Civil, que son los miembros de la comunidad (...) ¿va a repercutir en difusión?, va a repercutir (...) de alguna forma, aun cuando haya aspectos cerrados, como por ejemplo, si se está (...) yo creo que la opinión de ellos empapa todo, o sea desde, al diseño de un edificio, porque talvez ellos podrían, los miembros de la Sociedad Civil podrían decirme sí, pero no han pensado, nose hay algún miembro, y tenemos miembros que participan en organizaciones de personas con discapacidad y talvez ese representante podría decir: ok perfecto, pero (...) en este edificio, el plano que me muestran, no tiene rampas de acceso ¿ya? Y es una forma en que ellos traen la voz de la comunidad

**- Un poco ya para finalizar, ¿qué aprendizajes usted ha obtenido en relación a la Participación Ciudadana, siendo parte de la CAJ Biobío?**

O sea, relevarlo pu, desde un principio en que efectivamente era algo que teníamos que cumplir hasta que en la práctica (titubea) no es porque el Ministerio insistió, mando instructivo, no es porque el Director General nos dijo: esto es importante, sino que en la práctica, obviamente lo que ellos nos aportaban era súper importante, o sea (...) entonces era súper relevante para el trabajo (...) si yo no escucho a la Sociedad Civil, o sea mi trabajo incluso de difusión y prevención no (...) y si yo fuera, ya extremémoslo, porque la mayoría de las veces puedo coincidir, pero si yo fuera por no escucharlos (...) podría ir en otra dirección totalmente opuesta y mi trabajo realmente no tendría ningún objetivo.

### **3. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTAS EQUIPO PROFESIONAL ÁREA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CAJ BILOBÍO**

**M:** - La primera parte de esta entrevista tiene que ver con el objetivo de esta experiencia. Para ello, la primera pregunta es ¿Cómo surge en este caso (..) la participación ciudadana dentro de la institución?

**T:** Osea la experiencia surge (...)

**R:** Implementar la 20.500 ese es el punto

**T:** Pero después, después la experiencia (titubea)

**R:** Es posterior

**T:** Es personal nuestra porque nuestros directivos nos encargan esa normativa, sino no habríamos tenido esa experiencia nosotros, habrían sido otros, de echo partió otros (...)

**R:** Exacto, la experiencia surge, chuta espérenme un poco (...) Yo creo que la experiencia surge a partir de la implementación de las acciones de participación, producto del cumplimiento de la (titubea) de la ley y de nuestra norma específica, hay que cumplirla y de ahí viene la experiencia, que son poniendo en cumplimiento las normativas.

**M:** - ¿Por qué consideran ustedes que era importante implementar esta unidad dentro del marco de las políticas públicas?

**T:** Osea yo creo que lo que se busca mejorar es que realmente el Estado entregue al usuario lo que el usuario necesita, no está (titubea) este paradigma de que el profesional es el que lo sabe todo y le impone a la ciudadanía ciertas cosas, sino que es desde la ciudadanía donde tiene que nacer cual, que es lo que ellos necesitan y las instituciones estén al servicio de ellos. Y además la ciudadanía controlar lo que hace el Estado a través de estas entidades. (...) Todo el tema de la democracia, la participación de la gente, tiene toda una connotación ideológica creo yo y política de fondo ¿no?

**R:** Sí, yo creo, o sea haber, seamos sinceros, esto nace de la obligación para Chile de aplicar normas de participación que no tenía ya (...) y que vienen de tratados internacionales que Chile tiene que cumplir ¿ya? Esto no nace del desarrollo de un nuevo paradigma de la democracia (...) en Chile, de la democracia directa o la participación ciudadana, porque el concepto de la participación ciudadana es al revés del que esta impuesto a través de la ley. Entonces es un concepto de que, de tal manera se den las herramientas a la ciudadanía, que está logre acceder a través de la participación, mientras que acá en Chile es un experimento que se hace (...) de alguna manera dentro de este sistema que tenemos, que es un sistema amarrado. (...) Que es un sistema de democracia de votos nomas ¿cierto? Voto sin mandato que se le llama también, donde Chile tiene que cumplir con esta apertura de participación ciudadana pa cumplir los tratados y normas internacionales, y le da, saca esta ley para que la gente tenga acceso a las acciones públicas de los organismos. Pero es un acceso amarrado, porque es un acceso a conocer casi, casi a conocer y a exponer ideas sin ningún tipo de vinculación. ¿cachai? De ahí nace, de un cumplimiento formal, por eso siempre hemos dicho, esto es un cumplimiento formal,

**M:** - ¿Porque la corporación tiene que hacer cumplir los mecanismos de participación que establece la 20.500?

**T:** Y al ministerio, el compromiso que hizo con la ONU, organismos internacionales, en una América que estaba llena de dictaduras ¿verdad? Entonces se va abriendo los espacios a

partir de esos encuentros, congresos, o como se llamen a nivel internacional, donde los países se comprometen a ejecutar ciertas acciones.

**R:** Además, estas obligaciones como dice la Ley de transparencia gubernamental, acceso a la información pública, eh y participación ciudadana. ¿cachai? Que son impuestos, entonces viene de arriba el tema, viene de arriba, arriba es normado hacia abajo (...) ¿cómo se va a aceptar? o ¿qué tipo de participación de la ciudadanía, de las organizaciones, se va a aceptar en la gestión pública? Y pa eso se crean los 5 mecanismos ¿ya? Que los organismos públicos tienen que cumplir. (...) No es que la gente, estos mecanismos se crean obviamente pa que la gente los utilice, pero más bien es para hacerlos cumplir por parte de los mismos órganos. Son los órganos los encargados de ver cómo los cumplen.

**M: - Si tuvieran que encasillarlos de alguna forma, ¿Cuál consideran ustedes que es el objetivo específico que busca la participación ciudadana dentro de la CAJ?**

**T:** Yo creo que es adecuar, adecuar nuestra prestación a las necesidades de la ciudadanía

**R:** Incorporar el interés ciudadano en las acciones públicas de la corporación, un poco eso

**M: - Esto se puede extrapolar por decirlo de cierta forma en las diferentes instituciones públicas, que finalmente es acercar las diferentes prestaciones a la ciudadanía.**

**T:** Sí

**R:** Claro, si es más o menos lo mismo en todos los servicios.

**M: - En cuanto a los resultados que se han obtenido de esta experiencia de manera individual ¿Ustedes que resultados identifican que se han logrado en estos años de Participación Ciudadana?**

**R:** Han sido años de poca participación ciudadana

**T:** Yo creo que, (...) hemos logrado eh, a lo menos que al nivel de la Dirección General y por qué le pedimos plata pa nuestras reuniones, entiendan que existe esta entidad ¿ya? Que entiendan que la CAJ no es sólo la CAJ, la CAJ es una parte, cómo te decía el otro día, esto es una cuestión sistémica, no somos nosotros sólo las leyes y la ciudadanía que necesita de las leyes, somos mucho más que eso, somos parte de un sistema mayor, eh, en donde la institución tiene que entender eso, tiene que entender que necesita de los demás, porque a veces, yo en lo personal siento que parece que la institución se auto sustentara, que vale por sí misma y como que desdeña, desdeña otras cuestiones como el enfoque de género, cómo el enfoque de derechos, cómo la participación y todas esas cuestiones. Si bien, probablemente las haga por cumplir, pero, a lo menos está en el lenguaje, no es una cosa absolutamente desconocida (...) Me parece a mí, que ese es un resultado (...) Me parece que es un resultado que hayamos tenido permanencia en el tiempo, mal que mal, que hayamos tenido permanencia, que hayan tenido permanencia la gente que ha estado en el COSOC porque ellos son los de afuera, ellos, de los mecanismos, yo creo que ese es el más potente, ellos hayan (...) querido continuar en esta labor, que ellos (...) Y eso nos ha significado a nosotros ir creciendo un poco e ir ampliando nuestra mirada también, mm eso como resultado así gruesos digamos, como resultados más concretos, el haber podido salir a la comunidad, hacer un trabajo con ellos y regular, pero hacerlo, ir creando un modelo de trabajo con la unidad, que no existía, yo creo que esos son resultados también.

**R:** Sí, bueno yo creo que como dice la Tere, hay resultados (...) Osea cuando yo digo poca participación, sí ¿en lo macro? Sí, pero en lo concreto es que nosotros partimos de un punto casi 0, casi 0, donde la corporación no tenía contacto, bueno, tenía contacto con la ciudadanía solamente por las actividades de difusión ¿ya? Y de ahí, como dice la Tere, todo lo que haya, se haya logrado, hay que medirlo, porque estábamos en un punto inicial bastante bajo en tema de participación, o sea, no teníamos un Consejo de la Sociedad Civil, que yo creo que igual que la Tere, que mm es LA experiencia en relación a participación ciudadana en la CAJ, porque era una experiencia no solamente (...) Porque se conforma por un grupo de dirigentes que aunque sean, no es muy representativa de toda la CAJ, más bien representativa la provincia de Concepción, pero como sea se lora un diálogo con ellos, se logra primero con estos dirigentes (...) Entender que es la Corporación, que es algo que no se entiende muy bien, que es algo que no se entiende muy bien a nivel de la ciudadanía y emm (...) Pero mira, se trabaja con un grupo, antes no había ese grupo de dirigentes pa trabajar con ellos, por lo tanto es muy bueno, y a través de ese mismo grupo se puede también trabajar los otros mecanismos de participación, por eso es tan importante el Consejo, porque a través de ese grupo de personas, dirigentes, logramos, se logran hacer otros trabajos como los diálogos participativos, y se logra de alguna manera darle algún tipo de dinámica al, a la cuenta pública participativa, que antes de participativa no tenía nada, porque era una serie, sólo discurso hacia autoridades y funcionarios de la Corporación, nada más, por lo tanto, claro, ¿resultados? Hay. Tenemos un Consejo funcionando, tenemos diálogos donde ha habido participación ciudadana, porque los mejores diálogos que hemos logrado realizar, han sido con la coordinación de los mismos dirigentes, no con la coordinación nuestra. Entonces sí, eso ha sido un buen trabajo, sin duda, porque lo que teníamos de experiencia en participación era 0.

**T:** Eso que tú dices, refuerza, refuerza el sentido de crear la participación ciudadana, porque vemos que es mucho más eficaz llegar a la comunidad a través de los dirigentes, porque ellos mejor que nadie conocen la comunidad.

**R:** Claro, él debe aún, es como dice la Tere, la internalización de la participación a la Corporación, a sus funcionarios, a la jefatura, a las unidades en general.

**T:** Pero para eso teníamos una alumna en práctica ¿te acuerdas?

**R:** Sí, teníamos una alumna en práctica

**T:** (Ríe)

**R:** Pero la vamos a tener también pue, próximo semestre (...)

En base a estos resultados que ustedes comentan, la mayoría son más bien de carácter cualitativo, pero ¿en cuanto a lo cuanti? En cuanto a lo que ha sido medible ¿hay algún resultado?

**T:** Todo es medible pu, todo

**R:** Pero no tenemos medición

**T:** No, pero todos los compromisos que tú has cargado a la SEGEOB se han podido medir pu, se han hecho compromisos y se han realizado, hemos tenido cierta cobertura, hemos tenido cierto cumplimiento de los planes (...) Medible, que lo hayamos logrado o no (ríe)

**R:** Sí, pero, claro, medible en el tiempo me refiero a metas año a año que podamos ver cómo ha ido avanzando (...) Porque claro, los compromisos anuales tienen un grado de cumplimiento dentro del año, pero ¿el avance?

T: Los logros dices tú

R: Claro, el avance, logro, a lo mejor ahí falta algún tipo de medición distinta

**M: - Como para con el tiempo realizar una evaluación de impacto**

R: (Asiente) Claro, no tenemos encuestas ciudadanas respecto a participación, que podría ser una forma de medir.

**M: - Y de todo esto que ustedes me comentan, ¿Ha habido o ustedes han notado ciertos resultados que quizá no estaban previstos, pero que igual se lograron?**

R: Es que, hay hartas cosas no previstas (...) Lo mismo que yo te decía, en respecto de la gestión de los mismos dirigentes para realizar diálogos, hubo un momento que nosotros pensábamos que (titubea) que no podía, sabíamos que no podíamos hacer diálogos ciudadanos porque no dábamos abasto nosotros, pero paso un momento en que se hicieron 3 diálogos anuales con la pura gestión de los dirigentes

T: Pero ahí está el paradigma pu (...) De que nosotros no soltamos, o sea no dejamos o no confiamos en cómo lo va a hacer la gente, creemos que nosotros tenemos que estar en todo y, por otro lado, la gente espera que uno le haga las cosas y no son autónomos, entonces ahí está toda esta lucha permanente ¿te fijas?

**M: - ¿Qué factores ustedes identifican que fueron relevantes o que les ayudaron para lograr los resultados? En relación a la permanencia de la participación ciudadana dentro de la CAJ**

R: Nose, que mantengan a los mismos encargados sin pagarle un centavo más (ríe)

T: (Ríe) ¿Qué factores considera que fueron relevantes Ricardo, para lograr estos resultados?

R: Bueno, el mantenimiento de los encargados de participación

T: El único factor es, el compromiso de las personas que nombraron como encargados

R: Claro, (titubea) Una parte es el compromiso, otra parte es el nivel de confianza que se logra con los dirigentes, con la dirigencia, que obviamente el tiempo te da eso, porque las personas ya confían en ti, entonces talvez el hecho de mantener a las mismas personas, es un factor

T: Sí, yo creo que tienes razón en ese sentido (...) Él que sean las mismas personas las que se mantienen a lo largo del tiempo le da estabilidad y te permite ir viendo pequeños avances digamos, porque como siempre hemos dicho, hemos ido aprendiendo juntos en esto, en (titubea) todo lo que hemos hecho son buenas practicas por así decirlo, en ninguna parte está escrito como se trabaja o no lo hemos estudiado, a lo mejor está escrito y no lo hemos estudiado, hemos actuado un poco de manera consensuada y un poco por intuición yo creo.

R: Claro, absolutamente experimental

**M: - Y eso al final, ¿Tiene directa relación con lo que ustedes mencionaban anteriormente?, es que uno de los nudos críticos, es justamente de que los otros profesionales quizá no tienen tan internalizado esto, de la participación ciudadana dentro de la institución.**

R: Claro, sipo obvio, es un cambio de paradigma (...) Uno está acostumbrado a trabajar de una manera, entonces hay que cambiar.

**T:** Yo creo que, haciendo una suerte de listado de factores, me parece a mí, que primero, un factor importante es lo que ya hemos dicho, o sea la continuidad de las mismas personas que ya van sumando experiencia en el cómo hacer, tanto de la institución como desde los propios dirigentes, otro factor es que nuestras propias jefaturas a lo mejor, nos hayan mantenido, no sé si porque lo hemos hecho bien, más o menos o porque no hay quien más lo haga (ríe)

**R:** Claro, nadie quiere cambiar (...) Porque sale barato (...) Volviendo al tema de logro o no logro, una buena planificación es lo que nos ha estado siempre faltando, una planificación con diagnóstico ¿cachai? Por eso que cuando tú llegaste fue más sistematizado todo.

**M:** - **Y en cuanto al funcionamiento de la experiencia ¿Ha habido participación de otras instituciones en este período o sólo ha trabajado la CAJ?**

**R:** O sea, nosotros hemos buscado en algún momento, emm la capacitación a través de otros organismos obviamente que están más a caballo en el tema, estuvimos en alguna oportunidad en Santiago algún tratamiento de participación por parte de la DOS nacional, según el ministerio igual analizando alguno de los otros antecedentes

**T:** Pero eso ha sido más bien una participación pasiva, hemos ido como convocados a un plan mayor digamos, no es que nosotros como comunidad de participación virtual (...) Hayamos ideado trabajar, por ejemplo, de manera conjunta con los otros servicios de justicia, con el resto de instituciones del sector justicia, a ver ideado alguna cuestión en común, por ejemplo, lo pensamos, te acuerdas que alguna vez (...)

**R:** Pero al nivel de experiencia, de llevar la experiencia, de mover, de conocer práctica, si ha habido interacción, trabajamos, acuérdate de la mesa regional de participación de la DOS regional, estuvimos participando en ello, lo que ha habido por ahí, claro ¿trabajar con cosas en común de participación de la CAJ? No, pero nosotros si hemos tenido contacto con encargados de otros organismos, para aprender ciertas prácticas, conocer experiencias, capacitaciones, inducciones sobre el tema, poco, pero ha sido

**T:** Sí, que también nos han convocado porque se lo han mandado más arriba, si aquí no hay ninguna cuestión novedosa ni original (ríe)

**M:** - **¿Qué recursos ha requerido esta experiencia?**

**R:** Los escasos recursos que nos entrega la institución noma

**T:** La coordinación de recursos de la comunidad noma, o sea unas pocas lucas de la institución y todo lo que es coordinación con otras entidades, como el museo de historia, pa hacer las cosas, o el liceo x en otra comuna, más bien coordinación de recursos presentes en la comunidad

**R:** Claro, recursos humanos, un poco de recursos financieros y harta gestión de los dirigentes

**M:** - **Desde el punto de vista personal de la experiencia ¿Qué ha significado para ustedes esta experiencia?**

**T:** Uy ha sido para mí, una carga, adicional (...) Porque, yo creo que es un área en la que se puede hacer muchas cosas, porque además es un área que estas mostrando a la institución, entonces siempre estamos, siento yo ¿no?, por eso digo personal, que uno tiene como que estar buscando el equilibrio entre los intereses institucionales y los intereses de las personas (...) Pero también ha sido una experiencia gratificante, porque es muy

agradable compartir con gente de distintos niveles, con gente también comprometida con su comunidad y dé su generosidad para entregar su tiempo en estas labores

**R:** Confirmando todo lo que ha dicho la Tere (ríe) A ver sí, es un área donde uno trabaja a media, a media máquina noma, es la verdad, nosotros vamos a, obviamente es un área que requiere un trabajo un poquitito más profundo en el tiempo, porque la posibilidad de expandir el trabajo de participación es muy amplio, por lo tanto, uno desarrolla el trabajo de la mejor forma posible y según como dice la Tere, manteniendo claro que tiene otra carga de trabajo bastante alta en las funciones propias y sí, ha sido un poco irregular creo yo en el trabajo, hay épocas donde hemos trabajado más y en otras, no tanto. Tiene que ver mucho también con el grado de participación y de entusiasmo de los dirigentes que trabajan en el COSOC y en las medidas ver cómo van integrándose nuevas personas, nuevos tipos de liderazgo dentro del Consejo, pero obviamente hay, creo que en la evaluación final, es un trabajo que se ha ido (...) no sólo manteniendo sino que (...) aumentando el grado de participación en el tiempo, poco, pero en algún grado sí, así que enriquecedor sin duda, sin duda, porque el tema de participación es un tema de trabajo social evidentemente, es un tema de gestión social, es un tema de mucha relación con los dirigentes y es algo que uno no realizaba antes, así que bastante enriquecedor, eso Michelle

**M: - La siguiente pregunta, yo sé que ya lo vimos en extenso con la línea del tiempo, pero a manera de síntesis, si tuvieran que identificar los hitos principales de esta experiencia que han tenido ¿Cuáles serían?**

**T:** En mi opinión, yo creo que un hito súper relevante fue nuestro primer diálogo ciudadano donde tuvimos la capacidad de convocar a un buen número de dirigentes de toda la región y creo que otro hito para mí sería (...) El incorporar al COSOC en la persona de su presidenta en las cuentas públicas (...) Y sí me pides un tercer hito, a mí me gustó, pese a que no es muy llamativo, pero creo que nuestro diálogo ciudadano virtual el año pasado fue muy bueno, tuvo mucha participación y creo que por ahí también tenemos que sacarle lustre a esto, de esas encuestas, de esas inquietudes de la gente de ahí alimentarnos y ver qué hacer, cómo hacer

**R:** Pa mí, el hito según yo, la primera vez que hubo un diálogo ciudadano pa mí es un hito, pero que no fue ese que dice la Tere, sino que fue el de Villa Nonguén y el segundo hito es (...) ahí tiene que ver con un diálogo ciudadano que dice la Tere, que es cuando logramos hacer el primer diálogo ciudadano con la participación de los dirigentes, y ¿ahí? Hay varios, varios que salieron buenos, y todos, el último de Hualqui, creo que fue (...) Que fue de ese tópico, y claro la participación, para lo que es la interna, lo que es la participación del consejo en las cuentas públicas participativas, porque fíjate que antes de eso, la gente no tenía idea y siempre preguntaba después a los funcionarios, no tenían idea de que era el consejo y como que eso le dio un poco más de (...) visibilización, claro. ¿Qué otro hito? No, eso (...) De ese mismo aspecto de las cuentas públicas participativas, el hecho que hayamos llevado dirigentes del COSOC a Temuco cuando fue la cuenta pública ahí en Temuco, también fue un hito, pero que va en la misma de incorporar al COSOC dentro de las cuentas públicas

**M: - Para terminar, son un par de preguntas más que nada de conclusión de lo que ha significado esta experiencia, en primer lugar ¿Qué aspectos sienten que aún están débiles? Y ¿cómo sienten que podrían mejorar?**

**R:** Sí, yo creo que hay que fortalecer el tema de la participación ciudadana a nivel de la CAJ Biobío (..) que yo ya te había hablado en el primer punto, o sea, hacer de la participación, una gestión de toda la CAJ a las unidades operativas, que todos entiendan que la participación está en su labor cotidiano ¿ya? Eso es un poco la bajada que hay que hacer respecto al tema de participación, y otra cosa que siento que aún estamos débiles es en expandir la participación ciudadana a toda la jurisdicción, o sea pa mi es necesario que en todas las regiones (...) Ojalá hubiera un COSOC, que pudiera opinar, evaluar, revisar cuales son las acciones que se realizan en cada sistema, pudieran opinar sobre, que se yo, la atención y un montón de otras cosas, eso.

**T:** ¿Qué es lo débil? La falta de esa Unidad, con ese personal exclusivo que tenga una labor de continuidad en esta materia (...) Yo creo que a nosotros nos ha faltado punch con Ricardo en este aspecto, en términos de, que lo hemos conversado de elaborar un proyecto, de presentárselo al Director para que cree formalmente la Unidad, dicte una resolución que lo apruebe el Consejo Directivo, porque es la forma en que lo han hecho otras corporaciones y creo que nosotros por esa vía podríamos darle más cuerpo a lo que es esta Unidad a futuro.

**R:** Lo primero que hay que recalcar, es eso, que no está creada la Unidad, no hay una línea específica de trabajo en este tema, con profesionales avocados exclusivamente a ello, evidente, así que sí

**M: - ¿Qué sienten que han aprendido durante esta experiencia?**

**T:** Si hay algo que he aprendido es que para desarrollar bien esta unidad tiene que haber gente de manera exclusiva ¿ya? Y para lograr todo eso que dice Ricardo, que haya una extensión territorial, que haya una mayor cobertura, es necesario que la institución le dé el lugar que merece en el tiempo y los recursos, para que se desarrolle esa línea ¿ya?

**R:** Lo que te decía denante, el aprendizaje de vincular ante las organizaciones, ante el mundo social (...) El aprendizaje de entender que los servicios, las acciones de los servicios tienen un impacto o un interés ciudadano.

**T:** Sí, otro aprendizaje, más bien constatación, es que no cualquiera puede trabajar con los dirigentes, yo creo que hay que tener un perfil para direccionarlos, porque cada uno son muy, (...) hay un pequeño dictador en ellos ¿no? Entonces, cada uno cree lo ha hecho mejor, y nosotros, pa mí en lo personal, se me hace difícil a veces callarme y no decirle pa tu abuela a algunos (ríe) Porque realmente dan ganas ¿ah? Y mantener esa (titubea) esa frialdad, no sé si es bueno francamente (...) Es que a veces siento que hay que decirles en su cara, oiga, nose, con la Michelle lo conversamos ¿cómo poder capacitarlos a ellos en lo que significa ser dirigente? O sea, tienen que ser personas abiertas a las diferencias y no ser impositivos, o sea hemos vivenciado una dificultad a través del WhatsApp que denota eso, que cada uno quiere hacer lo que quiere, no hay un sentido de cuerpo o de aprender a decir las cosas sin que el otro se ofenda y se tenga que mandar a cambiar ¿te fijas? (:..)

#### **4. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: CONSEJERA DEL COSOC INSTITUCIONAL DESDE EL 2013**

**La finalidad de esta entrevista es poder conocer ahora la experiencia, pero no de la institución, sino que más bien de los integrantes que han estado desde el principio en el COSOC, que en este caso sería usted con la Sra Luisa. Así que, ya partiendo desde esa base, la primera pregunta que convendría hacer es el**

**- ¿Cómo surgió su interés por integrar el COSOC de la CAJ Biobío?**

Bien sinceramente, la verdad es que a mí me invito el Pepo, yo estaba aquí fuera de mi casa, tu sabes que vivo frente a la corporación judicial, y viene el Pepo que lo conozco hace muchos, muchos años y me dice Carmencita y yo le digo no que lata, la verdad es que estaba con muchas organizaciones, tu sabes que hago hartas locuras, estaba con hartos proyectos y me gusta sacar todos los proyectos que hago adelante (...) No, le dije yo, me dijo vamos, vamos, ya me invitaron, salió la primera directiva, que no quise tomar directiva igual que ahora, yo prefiero estar así como directora noma y la acepte, lo encontré simpático porque son cosas nuevas que me servían a la organización, dar a conocer que la corporación no es sólo para algunos, sino que es para todos, y darnos a conocer, así que a mí me interesó bastante y lo acepte y desde ahí que estoy acá.

**- ¿Hay alguna situación que a usted la engancho, porque quizá quería cambiar? Cual**

La verdad es que el mío fue por invitación, luego conocí a la Teresita, a Ricardo, me parecieron muy accesibles, después conocí a Luisa, que la ubicaba de antes por las cosas que hacía de la junta de vecinos (...) conocí a varias y la verdad es que me agradó todo el grupo, los que estaban en esa fecha, porque los de ahora, hay cosas que no engancho y la verdad es que lo sentí como vamos todas podemos, por eso estoy ahí

**- En cuanto a los mecanismos de participación que ha puesto en marcha la corporación ¿ud ya los conoce todos?**

No, mira, yo lo que más me interesa que todavía no lo hemos logrado hacer, es conocer todas las oficinas de la corporación y que nos conozcan como representantes del COSOC, ahí faltan detallitos, si me gusta que hagan que nosotros participemos en las cuentas públicas, que la gente nos conozca, nos tocó ir a Chillan, nos tocó ir a Temuco muy bien atendidas, fue agradable esa parte. Pero creo que falta todavía un poquito. También se hicieron conversatorios muy integrativo, el grupo anterior es mucho mejor que el de ahora, muy participativo donde no había celos ni envidias, todo lo contrario, un ambiente muy grato pa ser conversatorio y yo invite a todas mis organizaciones, invite a las de discapacidad, fue bien interesante, porque sentí que no estamos solos, yo pensé que la corporación estaba como (...) como uno está lejos de repente de temas delictuales, uno piensa que la corporación son sólo temas de delitos y nopo hay hartas causales, ahí iba entendiendo que era interesante estar cerca de, y le comente a mi grupo, fueron a darle charla a mi grupo y mi grupo pudo lograr hacer muchas preguntas y entre todas las preguntas se resolvieron un montón, y eso me gusto.

**- Ya y cuando yo me refiero por ejemplo a los mecanismos de participación, me refiero por ejemplo a la información relevante, a las cuentas públicas participativas, al mismo COSOC, a las plazas de justicia, ¿Usted las conocía por nombre, sabe qué son?**

Conocía algunas, (...) Alguna vez me toco ayudar a una de mis pacientes, que su nieta fue violada por su padre, tuve que conocer algunas, porque tuve que buscar algunos entes de ayuda y uno tiene que andar tocando puertas para saber dónde llegar, entonces lo que más me gusta de esto es que uno puede preguntar dónde me dirijo y te dicen de inmediato

**- Ya y por ejemplo de estos mecanismos de participación que yo le mencione, las cuentas públicas, el COSOC, la información relevante, las plazas de justicia ¿Usted considera que hay alguno que sea más débil en comparación a los otros?**

(...) A ver, el tema de tribunales lo encuentro débil, cómo que está más lejos de nosotros, porque nosotros podríamos tener en estos minutos consejos de todos ustedes, pero la llegada directa a resolver es más difícil, ponte tu si yo necesito hacer algo, me dirijo a SENADIS y lo hago directo con el abogado de SENADIS, como tengo el apoyo del Alcalde y el apoyo de otros medios, entonces me es más rápido (...) quizá eso faltaría, un apoyo más directo, más cercano

**- En cuanto a las cuentas públicas participativas que hace la Corporación, ¿usted cree que cumplen su función?**

Es que se reestructuró, donde nosotros había participación, nosotros podemos ver la cuenta pública antes de, nos dan a conocer lo que se va a decir, y se puede interferir en algunas cosas, y eso me gusta, porque antes lo hacían (...) y nosotros quedábamos, así como, ahí está la foto del COSOC, ahora no, somos participativos en esa parte.

**- Y en cuanto al aspecto de la información relevante en donde la corporación transparenta todo lo que está haciendo como trabajo interno ¿Siente que se ha cumplido en ese aspecto?**

No al 100%, nosotros venimos desde el 2013 solicitando que haya una colita por ahí para el COSOC, para muchas cosas, como, hacer más conversatorios, llevar más a la comunidad lo que hace la corporación, y eso todavía no sucede, estamos hablando y ya ha pasado hartoo tiempo

**- Otro mecanismo son las consultas ciudadanas que realiza la institución ¿Usted cree que han cumplido la función para la que se diseñó?**

Mira las primeras, te voy a hablar del semestre anterior, con la directiva anterior que fueron 2, nosotros fuimos a varios conversatorios donde nos llevaron también como mediadoras, estaba la Luisa, y andaban 2 personas más y yo con Ricardo y la Teresita y fue rico porque nos pusieron en cada mesa con gente con problema, para ver si se los podíamos resolver y teníamos el apoyo de ellos y logramos hacerlo.

**- Tomando el tema del mismo COSOC ¿Usted cree que el o los COSOC existentes hasta el 2018 cumplió con su función?**

Mira, hicimos bastante, nos faltó tiempo por otras cosas, no recuerdo que sucedieron, no recuerdo en estos minutos, quedo un conversatorio dando vuelta en Hualqui, creo que la sede no la habían facilitado ni cosas por el estilo, pero el COSOC iba en pleno, o sea, si tu mirai íbamos a Hualqui en pleno, íbamos a Chillan en pleno, íbamos a Temuco todos, y todos iguales (...)

**- Las plazas de justicia Sra Carmen ¿usted las conoce? ¿Ha participado en alguna?**

Falta, (...) creo que alguna vez lo hicimos, creo que una sola vez y creo que fue muy poco, las plazas de justicia siempre han sido con la corporación, registro civil, etc. Sería ideal que nosotros participáramos.

**- Y de todos estos mecanismos que yo le nombre ¿Cuál considera más débil?**

A mí me gustaría que todo se reestructurara un poquito y fuéramos más conocidos, todo el mundo supiera que existimos. (...) Intervenir un poquito más, hacer lo que hicimos en el 2013, que nos lleven a cuando hacen mediaciones en sectores rurales, donde nosotros podamos sentirnos más partícipes del tema

**- ¿Usted a lo largo del período entre el 2013 y el 2018 ha logrado visualizar resultados positivos en el área de participación ciudadana de la CAJ?**

A ver, yo creo que fue muy positivo hasta el 2018.

**- ¿Qué factores usted cree que han dificultado llevar más allá la participación ciudadana?**

Nosotros, nosotros de no invitar a más gente y solicitarle a la corporación que nos envíe un equipo de trabajo, creo que nosotros somos los flojos en ese sentido no la corporación, somos nosotros, porque yo si lo he logrado, pero como te digo me muevo por otro lado (...) Siempre se puede, pero nosotros somos los flojos que no estamos interesados en traer la corporación a nuestras organizaciones, nos falta más motivación o a lo mejor podría ser otra alternativa, que a lo mejor no es motivación, sino que podríamos tocar temas y así decir, ya este año vamos (...) a todas las organizaciones que quiera vamos a llevar un abogado en violencia de mujer por ejemplo y a lo mejor podríamos hacer una ronda completa en las organizaciones pa que la gente sepa que apoyo tenemos, después decir en el otro semestre que les parece que veamos (...) herencias, estamos todos con el problema de las herencias, veamos un abogado, que invite a su gente, a su pariente que tenga problema de esto, que haga las consultas en que podemos ayudar. A lo mejor ustedes proponer directamente un papel participativo con nosotros, porque yo veo que como está la reunión al final todos terminamos conversando de cualquier cosa y no sacamos nada en blanco, sacamos vuelta, vuelta. A lo mejor, una propuesta, primer semestre violencia, segundo semestre herencia, tercer semestre niños, cuarto semestre parte, nose, podría ser una alternativa, ya con

un trabajo, cosa de que nosotros digamos sí, ya yo te invito a mi organización, tú vas aquí, tú vas allá, convoquemos, (...) Propongámoslo directo, un semestre de cada trabajo

**- ¿Cómo considera usted, como Carmen Sherman, que ha contribuido al COSOC, a la CAJ?**

¿Yo? Nose si he contribuido mucho (ríe) bueno apoyando, me gusta cómo trabajan, tú sabes que cuando yo quiero algo, lo quiero y lo busco, lo busco, lo busco y normalmente estoy acostumbrada a trabajar como organización sola, o sea no sola, con mi organización, pero cuando digo sola es con mi organización, si yo siento que tú no me abres la puerta, voy más arriba y siempre hay alguien que te ayuda, entonces (...) me hecho redes, muy buenas redes

**- Finalmente, ¿Qué aprendizajes ha obtenido siendo parte del COSOC?**

¿Que he aprendido de esto?, que yo no soy ni más ni menos que nadie y no le tengo que tener temor a nadie para poder conversar ni acercarme, lo que sí que hay que tener es el respeto al otro y uno va aprendiendo en el camino.

## **5. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: PRESIDENTA DEL COSOC INSTITUCIONAL, DESDE EL 2013**

**Como ha sido usted la presidenta del COSOC desde el principio, me pareció relevante que fuera parte de la muestra de mi sistematización, así que partiendo desde esa base me gustaría saber**

**- ¿Cómo surgió su interés por ser parte del COSOC, sra Luisa?**

¿Cómo me surgió? (...) Bueno, primero que nada, yo fui invitada como te decía por (...) invitada como presidenta. En ese tiempo era presidenta de la Unión Comunal y yo y presidenta de mi junta de vecinos, y fui invitada a participar de este consejo que habían implementado, que todos los servicios públicos tenían que tener. Y ¿por qué me surgió la inquietud de participar? Era para saber el tema de justicia, como trabajaba con los dirigentes sociales y cuantos éramos, digamos (titubea) valorizado el trabajo de los dirigentes sociales con las entidades públicas

**- Al integrarse al COSOC, ¿ya era dirigente?**

Yo soy presidenta de mi junta de vecinos del 2002 y de la unión comunal, fui 2 periodos y en ese tiempo, yo era presidenta comunal cuando entré al COSOC, la presidenta comunal, era la presidenta de todo Concepción en esos años, representaba a todas las organizaciones sociales, de acá de Concepción

**- Y una vez que usted se integró al COSOC de la institución ¿Había alguna situación en particular que buscaba cambiar?**

Claro, a mí lo que me motivo era el tema de las consultas que me hacían como presidenta comunal que era, cómo (titubea) En que ayudaba la CAJ Biobío en el tema con las organizaciones sociales, en el tema por ejemplo, si yo pudiera darle la información a ellos, referente a la temática que tiene cada junta de vecinos, acaso los problemas como la violencia intrafamiliar, los divorcios, el tema de delincuencia, el tema de las herencias, entonces todo eso, como a ti en una asamblea te preguntan, entonces ellos siempre van a estarte preguntando a ti donde ir, con quien hablar, por eso yo lo vi como una herramienta de que me iba a ayudar a mí, (titubea) para yo ayudar a mis vecinos y a mis organizaciones sociales, la cual yo estaba representando en ese minuto para orientarlo, qué camino seguir, desde esa perspectiva lo vi yo.

**- ¿Siente que lo ha podido lograr, desde que es parte del COSOC?**

En algunos aspectos, en orientación sí, he podido orientar a mi gente, pero más allá, más ayuda no le he podido dar porque siempre la idea nuestra era trabajar (...) que tuviéramos como se dice, un abogado que te pudiera, que tú pudieras contar con ese abogado cuando surgiera un problema de tus vecinos (...) Yo presidenta representando al COSOC ¿cierto? Yo pudiera contar con un abogado y decirle mire ¿sabe qué? Yo tengo (...) No para todos los problemas, sino que, para un problema puntual, necesito que usted nos represente, o sea yo poder tener esa herramienta y no la tengo. Eso es lo que a nosotros como dirigentes, nos gustaría tener, como una prestación de servicios que nosotros pudiéramos decirle al

vecino: Sí vecino mire, él va a ser Juanito Pérez el que a usted lo va a acompañar y va a ir a tribunal, o va a ir a la reunión con su señora, o a la mediación, nose, adonde tenga que ir, pero él va a ir acompañándolo, poderle decir, porque esas son las consultas que más me (...) Por ejemplo si a mí me llama una vecina o me llama una dirigente de otra junta de vecinos y me dice: Mira, te llamo a ti, porque tú sabes, como tú eres la presidenta de la corporación de asistencia judicial, soy la única que me puede ayudar, pero yo no tengo la herramienta pa ayudarla en este minuto, lo único que tengo que hacer, como todo ciudadano que sabe que existe la CAJ Biobío, le doy la misma respuesta y la gente queda como igual, o sea (...) Bueno y para que eres presidenta ¿me entiendes? Si no tienes la facultad de decirme: ¿sabes qué? Déjame hablar con Juanito Pérez y voy a ver si él te puede acompañar o él puede conversar contigo y darte una orientación, donde tienes que ir, eso ha faltado

**- Aparte del COSOC ¿Usted conoce cuales son los otros mecanismos de participación que tiene la CAJ?**

(...) No, o sea, yo sé que hay departamentos de la violencia donde pueden atender a las mujeres, laborales, eso, esas las conozco yo esas dependencias

Claro, cuando yo me refiero a los mecanismos de participación y que está bien confundirse, me refiero a por ejemplo el COSOC es uno de los mecanismos de participación ciudadana, está también la consulta ciudadana, los diálogos ciudadanos que usted me mencionaba, está la información relevante que es donde se transparenta el funcionamiento interno de la institución y están las cuentas públicas participativas y las otras que hay, que quizá son menos conocidas, son las plazas de justicia

Ah, no sí, las plazas de justicia que se hacen en Hualqui, en Talcahuano, aquí en Concepción nosotros también hemos pedido que se hagan y se han hecho en la plaza de armas, pero a eso es lo que voy yo por ejemplo, también, a esas plazas ciudadanas nosotros también tenemos que (...) A nosotros por ejemplo, nos dicen va a haber una plaza (...) Pero tampoco nos invitan a participar en eso, es como, si tu queri ir, no es cómo: Ustedes son el COSOC y ustedes tienen que ir, va a haber un stand y en ese stand van a tener que estar ustedes entregando información, dar a conocer y que se dé a conocer igual en esas plazas ciudadanas (...) Pero tampoco podi hacerlo, porque, que le vai a entregar, que información le va a entregar el COSOC y que ayuda le va a entregar a la ciudadanía el COSOC fuera de dar una charla

**- Y de todo eso, ¿usted considera que las plazas de justicia son las más débiles entonces?**

Son débiles pu, porque la ciudadanía debe de saber que existe el COSOC, que somos parte de la ciudadanía, pero tenemos participación y tenemos injerencia, que sea, ellos nos hacen una consulta, nosotros la podemos responder como te digo, que volvimos a lo mismo, tener como dices tú, un departamento donde nosotros podamos mandar a la gente allá ¿me entiendes? Y nosotros no la tenemos, no tenemos esa herramienta (...) Nosotros preferimos ser presidente de nuestras juntas de vecinos, porque nosotros resolvemos problemas y eso es a lo que nosotros como dirigentes, cuando nosotros somos

representativos, nos gusta hacer, nos gusta resolver problemas (..) Porque nosotros por ejemplo como presidenta de mi junta de vecinos, voy y pido una entrevista con el Alcalde y al Alcalde le digo el problema que tengo y que necesito que me lo solucione, que necesito una canasta pa la vecina, que necesito los medicamentos pa un vecino que esta postrado, que voy al consultorio y solicito que lo vengán a visitar ¿me entiendes? Y ¿eso? No lo tenemos nosotros acá (...) volvimos siempre a lo mismo, en la CAJ Biobío somos la obligación de que tiene que tenerlo porque es una exigencia del gobierno, así lo vemos y nosotros vamos porque tenemos que cumplir

**- Eso en cuanto al aspecto más débil, pero en estos años que usted ha estado como presidenta ¿Ha podido identificar resultados en el área de participación ciudadana?**

No, yo creo que seguimos igual, sí yo creo que hemos avanzado en cuanto (titubea) en cuanto a nada (ríe) Porque es siempre lo mismo y con el tiempo el COSOC se ha ido debilitando, ni siquiera hemos hecho los diálogos ciudadanos que fueron tan masivos, los últimos fueron bien débiles.

**- Aparte de la falta de la Unidad de Participación Ciudadana, ¿Usted identifica algún otro factor que dificulta hacer una buena participación ciudadana dentro de la institución?**

Bueno, la participación y el interés que participen las organizaciones, pero todo pasa, (titubea) te lo vuelvo a decir por el resultado que le hayamos dado a alguna temática de la que nos piden a nosotros como COSOC para tener éxito

**- Y usted como Sra Luisa Catalán, presidenta, con harta experiencia en lo que es resolver los problemas de sus vecinos ¿Cómo considera que le puede aportar al COSOC?**

¿Cómo le puedo aportar yo, con mis conocimientos? Pero es que ahí volvemos a caer en lo mismo (...) El COSOC tiene que tener la representación de los entes que necesitamos pu

**Claro, pero me refiero a que por ejemplo usted podría aportar con su liderazgo (...)**

Ah no, pero es que vuelvo a lo mismo, yo tengo liderazgo y tengo el poder de resolver los temas como dirigente de mi junta de vecinos, cómo conseguir buena iluminación, cómo conseguir la pavimentación de los (...) Entonces lo que uno necesita es poder llegar a las altas autoridades para poder nosotros como COSOC darnos a conocer y plantearles a ellos las necesidades de nuestro COSOC

**- ¿Qué sea un complemento?**

Que sea un complemento, que nosotros podemos (...) el director le va a dar una vuelta, uy que bueno, que felicidad, que gusto me da verlos, que se yo y de repente hemos tenido (..) otras reuniones donde nosotros, yo como presidenta y la Carmencita, nos invitan a participar como COSOC, nos coordinamos que se yo, pero todo queda ahí (...) queda ahí en esas 4 paredes, entonces ¿Qué necesitamos nosotros? Nosotros necesitamos que haya

otra persona (...) Necesitamos que le entreguen aporte a esa unidad que nosotros queremos que se haga, donde nosotros vamos a tener participación, donde nosotros vamos a poder resolver los temas, pero hacerlo también con el vecino, decirle: Vaya allá, entonces eso sería mi ayuda y mi experiencia como dirigente, que yo le pudiera entregar al COSOC (...) Entregarle solución ¿me entiende? Porque nosotros estamos acostumbrados a entregar soluciones, soluciones que sean concretas no que (...) Por ejemplo si tu vienes por lo que sea donde mí: Sabe sra Luisa, me contaron que usted es la presidenta de la Corporación de Asistencia y Judicial, mira el título, presidenta de la Corporación (...) Porque nosotros no le decimos la CAJ Biobío, porque nosotros hablamos clarito ¿cierto? Nosotros entendimos Ahhh, que es lo que es la CAJ Biobío, entonces mejor decir: Oye te vi hablando en la tele, sabi que guachita por eso mismo vengo adonde ti, y me da vergüenza ir, porque es un problema aquí, allá y tú ¿que podi hacer? Y ¿qué le digo yo?, tengo que decirle, no sabi, teni que ir a Freire tanto a tal horario o teni que ir allá cerca de la delegación municipal, ahí te atienden, atienden los lunes, miércoles y los viernes, pero teni que ir temprano, después viene pa acá: sabi que fui y me dieron la hora como en 2 meses más ¿entonces? Esas cosas no pueden ser, no debe de ser para una presidenta que representa a una organización, a un ente público ¿me entiende? O sea ¿tiene que pasar todo por el conducto regular? Sí, tiene que pasar

**- En estos años ¿Cómo siente que haber sido presidenta le ha aportado en su vida?**

Mira, yo he aprendido muchas cosas que para mí ha sido rico, por ejemplo, a relacionarme con lo que es el tema de justicia, he aprendido que áreas de la corporación de asistencia judicial, en qué áreas ayuda, que es lo que puede y que es lo que no puede, que muchas veces nosotros como ciudadanos comunes y corrientes que no son parte de un COSOC, no tiene idea, pero ¿a mí? me ha aclarado eso (...) El acercamiento que uno tiene con la gente que trabaja ahí, la buena llegada que tienen ellos, la buena disposición que tienen de atender, eso me ha llenado a mí, me ha llenado de todo, de conocer la gente como es, de los trabajadores que trabajan ahí, el día a día (...) y la experiencia, es que uno requiere, y que siempre sonaba experiencia a lo que uno va aprendiendo en la vida, que son cosas que tú no conoces, tú no sabes cómo funciona el sistema público y a mí me sirvió para saber cómo funciona, (titubea) un ente público que a mí me quedo clarito la función que cumple la CAJ Biobío y eso antes no lo sabía, lo veía muy lejano.

## **6. TRANSCRIPCIÓN CO-CONSTRUCCIÓN LÍNEA DEL TIEMPO EQUIPO PROFESIONAL CAJ BIOBÍO**

**R: Encargado de Participación Ciudadana**

**T: Secretaria Ejecutiva**

**M: Entrevistadora**

### **TRANSCRIPCIÓN LITERAL**

**R:** La primera norma de participación (busca en el computador) esta es, la primera norma de participación ciudadana

**T:** ¿Es la del 2011 o no?

**R:** Que aplico la corporación es del 10 de agosto del 2011 (...)

**T:** Después hubo una pausa

**R:** Pero esa norma quedo mal hecha

**T:** mmm

**R:** ¿ya? (...) Esa norma fue, quedo mal hecha, (mmm) viene

**T:** Parece que viene otra ley ahí Ricardo ¿no?

**R:** Viene

**T:** ¿La ley de transparencia o no?

**R:** ¿Cómo?

**T:** Era en virtud de otra ley, después, después se (..) surgió (titubea) la última ley (...) de participación.

**R:** No, porque ¿la 2.500 de cuándo es? (...) Es del 2010 creo.

**T:** Pero tengo, tengo, así como, como yo en ese tiempo no participaba, tengo la idea como que se hizo en virtud de otro requerimiento, de otra como normativa, (...) no sé si por transparencia

**R:** Pero, es más, no encuentro esa norma del 2011 fijate (mmm)

**T:** No, no es la ley la que quedo mal hecha, fue la norma, la norma de participación ciudadana, los mecanismos de participación

**R:** Claro, lo que pasa es que esas exigencias nos llegaban a nosotros desde el ministerio

**T:** Parece que nosotros lo hicimos, pero tenían que ser en base a lo que hiciera el ministerio de justicia, tenían que tener vinculación con lo que hacía el ministerio de justicia no podíamos

**R:** (interrumpe) Evidentemente

**T:** No podíamos hacer una propia ¿m?

**R:** Claro, (...) evidentemente fue así, espérame déjame buscar algo (...) Es muy lejos (...) mmmm (busca en el computador)

**T:** ¿Esa fue la que hizo la Carmen Moreno?

**R:** Eso es lo que estoy viendo

**T:** A lo mejor deberías preguntarle a la Carmen

**R:** Aquí la tengo, ya, esa fue la que hizo Carmen Moreno, exactamente

**M:** ¿La del 2011?

**R:** Si

**T:** Claro, la primera que se hizo, la encargada es ella

**R:** La primera norma, sale la 20.500 y nos piden a nosotros (...) y nos piden a nosotros, eh adecuar la normativa a una norma que había sacado el ministerio de justicia en ese tiempo

**R:** A la norma, la norma general de participación ciudadana.

**T:** ¿Esa es la del 2013?

**R:** Nose porque no puedo volver, no puedo volver (busca en el computador) (...) mmm, ya entonces te voy a compartir, mmm no ¿Podi dejar de compartir?

**M:** No, (ríen)

**R:** Es que es pa mostrarte un poco el tema (...)

**R:** Entonces tenemos, ya me perdí (busca en el computador) ya me perdí con tanta cosa, (...) resolución, (...) am, ¿la ven?

**M y T:** Si

**R:** Esa es la primera norma, del 10 de agosto del 2011 (...) pero esta norma

**R:** Esta norma quedo obsoleta

**T:** ¿Las bases generales de la administración del estado, no?

**R:** ¿Cómo?

**T:** El instructivo presidencial n° 2

**R:** ¿Qué paso con eso?

**T:** En virtud de esa normativo se dicto este mecanismo

**R:** Claro, pero antiguamente

**T:** Ya

**R:** Luego de eso (...) viene lo que es la (...) mmm (busca en el computador)

**T:** Me pican las orejas con los audífonos.

**R:** ¿Y porque te pones audífonos?

**T:** Para escucharte mejor (ríen)

**R:** Ya, luego viene esta, luego viene esta resolución em (...) Michelle que es la 5 del 2013, y ahí comienza ya, en el 2013, el tema (...) Porque esta norma, corrige o deroga la anterior la del 2011, la 74 del 2011, se deja sin efecto entonces la del 10 de agosto del 2011 (cita la norma)

**T:** Pero no hubo diferencias significativas, los mecanismos fueron los mismos, sólo parece que agregamos las plazas de justicias ¿o no?

**R:** (...) Sí, no si no hubo, no me acuerdo ni que fue lo que había que definir, algunas cosas que pidieron que incluyeran, otras cosas, pero, en definitiva, ahí quedaron los cinco mecanismos que son la cuenta pública participativa, sistema de información relevante, consultas ciudadanas, consejo de la sociedad civil y las plazas de justicia, ¿ya?

**T:** Ya, tomaste nota (le pregunta a Michelle)

**M:** Sí.

**R:** Y ahí ya comienza en el 2013 el tema

**T:** Y ese año fue sólo redactarla, pero no hubo mayor actividad en torno a la

**R:** Claro, un cumplimiento formal noma de hacer la norma

**T:** Claro

**R:** Porque nos pedían hacer la norma de participación ciudadana, en definitiva.

**M:** ¿Y ese mismo año se hizo algo más, con alguna, con alguna, con algunos de los mecanismos de participación o el COSOC y todo eso vino después?

**R:** El COSOC igual viene, espérate déjame entrar a participación ciudadana para ver (revisa documentos)

**T:** Yo creo que ahí. (...) Oye Michelle, bueno en el 2013 si tu te metí a la página, te encuentras la constitución del consejo, ahí se crea el Consejo de la Sociedad Civil, el 2013, en mayo del 2013 y en la página están los, (...) está el acta de constitución, está

el reglamento del COSOC de esa, de esa época. Esta la resolución que aprobó el COSOC, que aprueba la constitución.

**M:** ¿En la página?

**R:** Sí, en la página, donde dice participación ciudadana.

**M:** Oki doki, y las, ¿y ese año se trabajó, o sea no hubieron elecciones o sí, altiro?

**R:** Ese año hubieron elecciones, o sea hubo un llamado, hubo una convocatoria, hubo una convocatoria a conformar el Consejo y llegaron, los que llegaron quedaron, porque en definitiva fueron pocos.

**M:** ¿Y ahí llego la sra Luisa?

**R:** Ahí llego la Luisa

**M:** Uy lleva harto tiempo

**R:** Sipo

**M:** ¿Y la sra Luisa es la única que queda de ese tiempo o casi todos? (ríe)

**T:** La Carmencita igual

**R:** Teni que ver la constitución, ahí pa ver

**M:** Ya, esta bien.

**R:** La Carmencita claro, la Carmencita Sherman

**T:** Estaba la Agra en ese tiempo (...) La Agra Veloso ¿te acuerdas?

**R:** Sí, la sra Gloria ¿está todavía con nosotros verdad?

**T:** No

**R:** Gloria Rosales ¿no?

**T:** Parece que no esta

**M:** No

**R:** Y ¿la María Cristina? (...) María no (...)

**T:** María Cristina Bermúdez ¿o no?

**R:** ¿Cuáles son las mujeres que están ahora?

**M:** Tenemos a la sra Francia, pues mijo

**R y T** (ríen)

**M:** La sra Erna, la sra Carmencita, la sra Luisa, la otra sra Luisa

**R:** Pero la millaray

**T:** No, la Luisa, nuestra presidenta es la más antigua, la que se ha mantenido

**M:** La sra Luisa Catalán se ha hecho famosa en Facebook

**T:** ¿Sí? ¿Por qué?

**R:** Ahí en ese tiempo estaba (...) estaba la sra, la Yalda, don Raúl, Luisa, Gloria, María Cristina, Gloria Rosales, María Cristina Bermúdez, la Carmencita Sherman, Erna Salgado, que ¿Todavía está, o no?

**M:** Sí

**T:** Sipo

**R:** Claro, ella, ellas son de esa época. (...) ¿Qué más se hizo ese año?

**T:** Ese año, tuvimos diálogo regional pu

**R:** Ah y en agosto hicimos la consulta ciudadana

**T:** Hicimos el diálogo regional, ¿te acuerdas?

**R:** Hicimos el diálogo regional ¿sí?

**T:** Fue el primer diálogo

**R:** (...) O sea el primero, el primero fue antes, creo (...)

**T:** ¿Sí? No estuve yo, no me acuerdo.

**R:** ¿El que hicimos en Nonguen?

**T:** No estuve yo ahí, ahí parece que estuvo el pancho

**R:** Sí

**T:** No, yo no participe de ese, no tengo memoria

**M:** ¿Usted se incluyo el 2013, sra Teresa?

**T:** Sí, por ahí (...) ¿en que modulo ves las cosas de (...)?

**R:** En mi carpeta de participación ciudadana

**T:** Es que estoy mirando, pero entras a inicio, regiones, documentos, ¿Dónde?

**R:** Pucha, pongo la fecha de modificación y ahí voy viendo lo que esta en la época noma

**T:** Pero y estoy mirando la página y nose donde ver eso

**R:** ¿Ah, pero en la página?

**T:** Sí

**R:** Ah pero como, nono, falta, falta mucho

**R:** Y ahora me empezó a surgir la duda de si ese fue el primer diálogo que hicimos, mmm, no es que no estoy compartiendo nada, (...) claro, fue el primer diálogo, espérate, de hecho, si, pero fue antes que el del museo, este es en agosto

**T:** El de Villa Nonguen

**R:** Fue el primer diálogo que hicimos en el CESFAM de Villa Nonguen

**T:** Sí, si me acuerdo, me suena

**M:** ¿En agosto?

**R:** Esa es la primera actividad de participación, de la unidad, o del área de participación.

**T:** No está en la página

**R:** ¿No está en la página?

**T:** No, porque en consultas ciudadanas hay desde el 2015 en adelante

**R:** (revisa sus documentos) Ahora, en ese momento del diálogo, participamos nosotros noma, no participo el Consejo

**R:** Ajaaa... (...) Podría ser Tere, volviendo a lo que tu querías

**R:** Ya, entonces ¿Qué es lo que necesitas tú? ¿ir llenando todo esto?

**M:** Si, yo creo que hoy día ya no, porque ya es muy tarde, pero nose, hasta lo que se pueda nomas po y lo vamos llenando con tiempo

**R:** mm anotaste lo del primer, yapu ay ya tienes tres cosas, anotaste lo del primer diálogo ciudadano, agosto del 2013 CESFAM Valle Nonguen. (...)

**M:** Sí en el CESFAM Valle Nonguen, sí, si lo anote

**R:** Se llama (...) Perdón Villa Nonguen, no Valle

**M:** Okidoki

(...)

**R:** Eso es lo que tengo en el 2013, no tengo nada más en el 2013.

**M:** Ya

**R:** En el 2014 (...) ¿Qué pasó en el 2014?, bueno hay una cuenta pública también en el 2013 ¿ah? La cuenta pública participativa, que no me acuerdo que hicimos ahí (...)

**M:** ¿Esa fue la primera igual pu?

**R:** Nooo, aver es que lo que pasa es que siempre se han hecho cuentas públicas ¿ya? Pero obviamente con la 20.500 y estando dentro de un mecanismo, la cuenta pública participativa, cada servicio tiene que hacer una cuenta pública participativa, ¿cachai? Que eso significa que con intervención de la ciudadanía o de organizaciones sociales,

nosotros nunca habíamos hecho antes este (titubea) tipo de actos, entonces en el 2013 se hace la primera, donde hay invitaciones específicas a, a dirigentes vecinales, dirigentes sociales (...) Ese es el cambio que hay

**M:** ¿Y esa cuenta pública se hace me imagino que antes de la integración al COSOC?

(...)

**R:** Tiene que haber sido entre abril y mayo

**M:** Ya

(...)

**R:** Yo creo que ya, pero no tengo imagen, espérate a ver voy a ver si tengo imágenes (revisa documentos en el computador) No (...) como para mostrarte. (...) Pero, aunque sea, no hubo participación del COSOC ahí, nada, solamente se invitaron a dirigentes noma.

**M:** Ya

**R:** (sigue revisando las carpetas de su computador)

**T:** (sigue al teléfono)

**M:** Ya y de ahí nos saltamos al 2014

**R:** 2014, Nose (...) bueno sigue funcionando el Consejo en el 2014.

**M:** COSOC en funcionamiento, me imagino que la cuenta pública (...)

**R:** No, hubo cuenta pública el 10 de junio del 2014 y en la invitación ni siquiera dice cuenta pública participativa, todavía decía, cuenta pública noma. (...)

**M:** Después de la resolución n° 5 ¿no hay ninguna que la derogue o sí? ¿o es más adelante?

**R:** De la (...)

**T:** No, que yo recuerde

**R:** De la 5 del 2013 sí, hay una nueva norma, hay una nueva norma que es de, del 2015 (...) que es la resolución 22 del 2015.

**M:** ¿Y esa agrega algo o cambia algo? ¿Cuál es finalmente la, así como a grandes rasgos sin tanto?

**R:** Al final es la misma cuestión (cita la norma)

**T:** ¿Será que surge él (titubea) él, como se llama, el asunto presidencial n°7 en esa época?

**R:** Claro

**T:** Porque se agrega una normativa adicional

**R:** Claro, lo que pasa es que al final dice, implementación de nuevas medidas en la gestión pública (cita la norma) Y esa norma dejo sin efecto la 5 del 2013, así que esa es la que está vigente, hoy.

**T:** ¿La 22?

**R:** La 22, del 2015, del 30 de marzo del 2015

(...)

**R:** Pero estábamos en el 2014 (busca en el computador)

**T:** Me siento inútil, porque no tengo ninguna información que aportar.

**R:** ¿Y de tus archivos Tere?

**T:** Es que yo no tengo mi computador acá

**R:** ¿Pero no sacaste información?

**T:** No

**R:** Ahhh eso te faltó, yo fui pa allá, saqué información, todo

**T:** ¿Sí?

**R:** Sí

**T:** Yo el día que dijeron teletrabajo, agarre mis cosas, agarre un notebook y me vine pa mi casa (ríe)

**R:** Bueno yo me fui, pero volví un día a (titubea) con un disco duro externo, a sacar la información

**T:** Ya, mm no se me ocurrió

**M:** Yo debo reconocer algo

**T:** A ver

**M:** Que yo, pese a que he cachureado porque tengo una carpeta de participación ciudadana, no puedo hacer nada, porque me piden que sea participativo, así que igual los necesito o sino yo podría hacerlo por mi cuenta y no los molestaría, así que yo si tengo sra Teresa una (..)

**R:** Si mira yo creo que en el 2014 aparte de la, de la Cuenta Pública donde se volvió a citar, esa fue en el salón mural de la intendencia, fue la cuenta pública en ese momento, no sé si hubo intervención del consejo, la verdad no me acuerdo

**T:** ¿El 14?

**R:** Sí, 2014 (...) Pero el consejo, no, no hubo, no hubo participación del consejo (...) y ¿diálogo? Tampoco hubo, ese año (...)

**T:** La primera vez que hicimos la participativa, fue cuando lo hicimos en (...) en el salón mural de la municipalidad Ricardo, hicimos un trabajo propiamente tal

**R:** Eso fue en el 2013, parece que fue eso

**T:** (...) yo diría que fue, ¿Qué director estaba ahí? ¿Pablo?

**R:** Pablo

**T:** mmm

**R:** Si fue en el 2013 (...) Porque en el 2014 fue en el (...)

**T:** En el club

**R:** Noo

**T:** En el club hicimos una cuenta pública, una cuenta una vez

**R:** No me acuerdo cuando fue eso

**T:** Bueno yo me acuerdo de eso porque yo fui la maestra de ceremonia

**R:** (ríe)

**T:** Estaba Don Cesar ahí, esa fue la primera (...) En esa oportunidad estaba Don Cesar

**R:** Tiene que haber sido por el 2011 o 2012

**T:** mmm

**R:** Porque tengo una minuta como algo participativo

**M:** ¿Plazas de Justicia nunca se han hecho? ¿O se han hecho muy pocas?

**T:** Se hacen (..) pero no ha sido eficiente el modo en que hemos incorporado a la gente, al COSOC digamos, porque esa es la idea, las plazas de justicia se hacen, y las organiza cada SEREMI de Justicia, en cada región ¿ya? Y, desde la participación la idea era que el COSOC también estuviera en esas instancias y creo que lo hemos logrado un par de veces en los últimos años

**R:** Claro, lo que pasa también es que nosotros no estamos a cargo del tema de las plazas de justicia

**T:** Claro

**R:** Porque cuando las coordina, claro depende de la Seremia de justicia y este hace que trabajen en las plazas de justicia los diferentes servicios, osea que coordina un servicio y cuando coordina la CAJ Biobío lo ve difusión

**R:** No lo ve Participación Ciudadana, entonces tampoco estamos como encima del tema, viendo que se cite a dirigentes, dependiendo de a donde sea la plaza de justicia, es difícil mantener eso (...)

**R:** Oye, tengo aquí un diálogo participativo que fue en diciembre del 2014 (...) ¿Tere?

**T:** Cuando hubo cambio de, primer cambio de directiva, ¿sería ahí?

**R:** Verdad pu

**T:** ¿O cuando fuimos a Arauco? Allá fuimos como a fines de año

**M:** Entonces, sí hubo diálogo participativo el 2014

**R:** No, fue, yo digo que el primero lo hicimos en Concepción el 2015, pero tengo una minuta aquí, que me aparece una minuta que dice “se realizará un diálogo participativo

**M:** ¿Había uno en Hualqui o no?

**R:** En diciembre, pero de Concepción, de Concepción

**T:** No me acuerdo yo de eso, porque el regional fue en agosto, si mal no recuerdo

**R:** Sipo, eso tenía entendido yo, que fue en agosto (...) Sí, en agosto del 2015

**T:** (asiente)

**M:** Entonces el 2015, el dialogo ciudadano en agosto y la nueva norma (...)

**R:** Sí, la (titubea) cuenta pública fue, el 12 de junio, ahí fue en el salón de honor, eh

**T:** ¿Del 14?

**R:** Del 2015

**T:** Del 15

**R:** 2015, salón de honor de la Municipalidad de Concepción, y ahí hicimos una actividad de participación

**T:** Sí

**R:** Con los dirigentes

**T:** (asiente)

**R:** Y miembros del consejo igual

**T:** Sí

**R:** Esa fue como la primera

**T:** Sí

**R:** Que fue un caos

**T:** No, no fue tan malo

**R:** Pero ellas, a ellas no le gustaron ¿te acuerdas?

**T:** Ellas se sintieron, ellas se sintieron observadas porque el público creyó que ellas se habían molestado con lo que dijo el Pepo y se retiraban o nose (ríe)

**R:** (Ríe)

**T:** El Pepo dijo

**R:** Sí

**T:** Explico, por el ruido no se captó el mensaje de que ellas salían no porque se iban a enojar, sino porque iban a hacer un trabajo grupal

**R:** Claro, hicimos un trabajo (titubea) un trabajo participativo aparte

**T:** Claro

**M:** ¿En la cuenta pública?

**T y R:** Sí

**T:** Sacamos a los dirigentes

**M:** Hacerla realmente participativa (ríe)

**T:** Claro

**R:** Sí

**T:** Lo que pasa es que nuestras Cuentas Públicas en ese entonces, eran cp y aniversario de la corpo ¿cachai? Entonces eh, (titubea) en esa oportunidad terminó la cp y entonces se levantaron los dirigentes pa ir a trabajar y después continuó el acto con los funcionarios pa hacer la, los reconocimientos y todo el cuento

**M:** Entiendo

**R:** Claro, entonces tenemos en junio la cuenta pública, se actualizó el reglamento del COSOC en julio y se hizo un primer diálogo regional en agosto del 2015 en el museo (...)

**T:** De historia

**R:** De historia natural

**T:** (Asiente)

(...)

**M:** ¿Eso en julio?

**R:** Julio, fue la actualización del reglamento del COSOC, en agosto fue el diálogo regional, fue un diálogo regional, porque se invitó a dirigentes de distintas provincias

**T:** Estuvo súper bueno ese diálogo

**R:** Sí, súper bueno (...)

**M:** El 2015 fue el más movido

**T:** (Asiente)

**R:** Sí, el 2015 fue el más movido (...) Después (titubea) hicimos otro diálogo, porque esos diálogos eran en una materia, que era en materia de prevención de conflictos, ¿Cómo era?

**T:** Sí

**R:** Solución de conflictos

**T:** Resolución de conflictos

**R:** Sí, algo así

**T:** Al final era como te decía, era diagnóstico de cuáles eran los conflictos más comunes entre sus comunidades, y cómo resolvían esos conflictos, y cuál era el rol de él

**R:** Y, claro, tener algunas herramientas para el diálogo como forma de resolver conflictos una cosa así

**T:** (Asiente)

**R:** Entonces después vino, (titubea) en Arauco

**T:** ¿Fue ese mismo año, o fue el siguiente ese?

**R:** El mismo año

**M:** ¿2015?

**T:** Nosotros antes habíamos organizado a lo mejor la minuta que tú encontraste, en uno que habíamos organizado para ir adonde la sra Agra ¿te acuerdas? A la salida de Concepción, y nunca se materializó

**R:** Pero es que no me acuerdo si fue primero en Los Ángeles o en Arauco

**T:** En Los Ángeles parece

**R:** Sí

**T:** Como en septiembre en Los Ángeles ¿o no?

**R:** Parece

**M:** ¿Eso el 2015 igual o el 2016?

**T:** Yo creo que el año siguiente al del diálogo regional

**M:** Ya en 2016

**R:** Cual fue en septiembre, el 29 de septiembre del 2015 fue el diálogo ciudadano en Los Ángeles

**T:** Ya

**R:** Que también fue muy bueno, porque ahí lo organizó una dirigente de allá, de la Unión Comunal de Los Ángeles

**T:** Que era integrante de nuestro COSOC, la sra María Cristina

**R:** ¿La Cristina Martínez?

**T:** Bermúdez

**R:** No, Martínez

**T:** (ríe)

**R:** La Bermúdez es de aca

**T:** Era de aca, María Cristina ¿estai seguro?

**R:** Sí

**T:** Martinez entonces

**R:** Y en diciembre de ese mismo año se hizo en Arauco

**T:** mmm

**R:** El diálogo participativo con la organización ahí de Don Luis Pérez

**T:** Don Luis Pérez

**R:** Luis Alberto Pérez

**T:** (Asiente)

**R:** Y en todo eso participó el COSOC, coordinando, siendo parte de la

**T:** Monitores

**R:** De las mesas, de la coordinación, la preparación, toda la cuestión

**T:** (Asiente)

**R:** De ahí nos vamos al 2016

**T:** Hicimos sólo el de Hualqui

**R:** Diálogo participativo, hicimos, claro, hicimos sólo el de Hualqui

**T:** Es que

**R:** El 2016

**T:** El de Chillan no salió nunca

**R:** Hubo también el 2016 renovación del consejo

(...)

**T:** Sí

**R:** Estuvo la cuenta pública también

**T:** ¿Esa fue en Temuco? ¿Cuándo fuimos con los consejeros a Temuco?

**R:** Dejame ver

**T:** ¿En Chillan hicimos otro año?

**R:** En Chillan

**T:** Ya

**R:** Solo eso creo

**M:** El 2016 fue en Chillan

**R:** 2016 cuenta pública en Chillan (...) teníamos

**T:** Y aprovechamos de hacer consultas ahí

**R:** ¿ah?

**T:** Hacíamos consultas en esas cuentas

**R:** Sí, hacíamos consultas (...)

**T:** El 17 fuimos a Temuco

**R:** Sí, te dije que hubo renovación, el 16 de junio del 2016 fue la elección por renovación del consejo de la sociedad civil, que duró 3 años (...) estoy viendo la norma, chuta, que otra cosa el 2016 (...) bueno y ese, el diálogo de Hualqui fue en diciembre, ¿te acordai cuando fue?

**T:** Como el 20, el 4 de diciembre

**R:** ¿4 de diciembre?

**T:** Por ahí

**R:** (Ríe) Tengo el informe del diálogo que no, que no dice na' (...) ya pero fue en diciembre, en diciembre del 2016 y ahí termino ese año

**M:** ¿Ese fue con la sra Elizabeth?

**M:** El 2017 fue la cuenta pública en Temuco entonces

**T:** Sí

**R:** (...) El 2017 también se hizo una, otra actividad en Hualqui, hicimos 2 actividades en Hualqui

**T:** ¿En la escuela?

**R:** Claro, en realidad el diálogo fue el 2017

**T:** Ah, el 2016 (...)

**R:** El 2016 hicimos una actividad de difusión

**T:** Sí

**R:** De participación ciudadana

**T:** Sí

**R:** En diciembre

**T:** Sí, y ahí se comprometió el diálogo para el año siguiente

**R:** Claro, ora en ambos casos fue un diálogo porque (...)

**M:** Ya entonces del 2016 tengo que sacar el diálogo participativo

**T:** Pone difusión de la, de la, de los mecanismos de participación

**R:** Es una actividad ciudadana igual, actividad de difusión ciudadana igual, entonces ya, partimos el 2017 con ese diálogo ciudadano en Hualqui (...) Bueno el consejo sigue funcionando todo el año, em ¿Por qué me pase al 2018 yo? ¿no hicimos cuenta pública?

**T:** ¿17?

**R:** Sí

**M:** La cuenta pública en Temuco

**T:** Claro, porque el 18 ya estaba, Gonzalo Contreras y no hicimos ninguna cuestión pu, ah no, yo no estuve el 2018, no, el 2019 no estuve

**R:** (Asiente)

**T:** ¿Donde se hizo el 18?

**R:** ¿El 2018?

**T:** El 18

**T:** Parece que hubo una crisis, algo paso que no se hizo el 2018 ¿o sí?

**R:** Cuenta pública 2017 (...) no, si se hizo, pero ¿dónde se hizo? Estoy perdido

**M:** ¿En cual esta perdido, en la del 2017, o 2018?

**R:** 2017

**M:** ¿Esa fue la de Temuco o no?

**R:** ¿Sí? Y si es así, ¿Por qué no la tengo? (...) Ya nose porque no la pille la cuestión pero bueno, yo creo que sipo, tiene que haber sido en Temuco o fue la del 2018 en Temuco ya no me acuerdo (...) Ya no, nose, fíjate que no tengo la cuenta pública del 2017

**T:** Esta en la página, la estoy mirando ahora

**R:** ¿Sí?

**T:** El 17 fue en Temuco

**R:** Ya, entonces (...)

**T:** Cuenta pública participativa se realizara en la ciudad de Temuco, como una forma de incorporar este importante hábito en las regiones

**R:** Perfecto

**T:** ¿Ya?

**R:** Esa también fue participativa porque partimos en un bus pa alla

**T:** Sí

**R:** Y fuimos con, con miembros del consejo

**T:** Sí

**R:** De echo la Carmencita Sherman, fue la que hizo la, un discurso por el consejo

**T:** (Asiente)

**R:** ¿Qué fecha fue esa?

**T:** No tengo la fecha, no lo dice el documento

**R:** Mayo debe haber sido

**M:** Según el documento del 2018 dice que el 2017 se sumaron además al día nacional de acceso a la justicia

**R:** Sí, también (...) Sí hubo varias actividades en las que participó el consejo, que ya no me acuerdo, participó en un corte de cinta cuando se compraron los vehículos, que no me acuerdo si fue (...)

**T:** También, claro

**R:** En el 2017 parece que también fue (...) el 2018 em (...)

**T:** El día de acceso a la justicia fue el 29 de septiembre del 18

**R:** Ah, el 18

**M:** ¿Segura?

**T:** Eso es lo que dice aquí el, el (titubea) la cuenta pública que estoy leyendo

**M:** Ya, está bien

**R:** Sí, está bien, lo que digo yo del corte de cinta fue en diciembre del 2017 (...) La cuenta pública participativa fue en el colegio médico, pero no me acuerdo en que fecha

**T:** ¿Junio?

**R:** En junio debió haber sido, para mí, aquí esta, no, dice del Seremi (...) Esta, bueno ahí también participo el consejo un discurso en la cuenta pública participativa

**M:** ¿Un diálogo ciudadano hubo ese año?

**R:** No, parece que no (...) No hemos tenido más diálogos ciudadanos

**T:** No, no hemos tenido más

**M:** Teníamos uno, que cayó

**R:** Teníamos uno

**M:** Pero ya no, pero puede volver a la vida

**R:** (Asiente)

**M:** Oki doki

## 7. MATRIZ FENOMENOLOGICA

EJES	SUB EJES/CATEGORÍA	CÓDIGOS/MARCADOR	TEXTO	TEXTO
<b>Mecanismos de Participación</b>	<b>Sentido de Pertenencia</b>	<b>Mayor intervención</b>	A mí me gustaría que todo se reestructurara un poquito y fuéramos más conocidos, todo el mundo supiera que existimos. (...) Intervenir un poquito más, hacer lo que hicimos en el 2013, que nos lleven a cuando hacen mediaciones en sectores rurales, donde nosotros podamos sentirnos más participes del tema.	
		<b>Injerencia</b>	Son débiles pu, porque la ciudadanía debe de saber que existe el COSOC, que somos parte de la ciudadanía, pero tenemos participación y tenemos injerencia, que sea, ellos nos hacen una consulta, nosotros la podemos responder.	
		<b>Conocimiento</b>	No, mira, yo lo que más me interesa que todavía no lo hemos logrado hacer, es conocer todas las oficinas de la corporación	
		<b>Reconocimiento</b>	Lo encontré simpático porque son cosas nuevas que me servían a la organización, dar a conocer que la corporación no es sólo para algunos, sino que es para todos, y darnos a conocer, así que a mí me interesó bastante y lo acepte y desde ahí que estoy acá.	(...) Y que nos conozcan como representantes del COSOC, ahí faltan detallitos
	<b>Ciudadanía Participativa</b>	<b>Ciudadanía no considerada</b>	Nos dicen va a haber una plaza (...) Pero tampoco nos invitan a participar en eso, es como, si tu queri ir, no es cómo: Ustedes son el COSOC y ustedes tienen que ir, va a haber un stand y en ese stand van a tener que estar ustedes entregando información, dar a conocer y que se dé a conocer igual en esas plazas ciudadanas.	E.2 Pero tampoco podi hacerlo, porque, que le vai a entregar, que información le va a entregar el COSOC y que ayuda le va a entregar a la ciudadanía el COSOC fuera de dar una charla.

		<b>Ciudadanía con participación aparente</b>	(...) Generar más instancias, donde ellos puedan participar, porque yo creo que sí pueden participar, tal vez no con derecho a voto, tal vez, pero sí podrían participar, por ejemplo, del comité de capacitación, con derecho no a voto, pero si con derecho a voz	
		<b>Ciudadanía con participación en actividades</b>	Es que se reestructuró, donde nosotros había participación, nosotros podemos ver la cuenta pública antes de, nos dan a conocer lo que se va a decir, y se puede interferir en algunas cosas, y eso me gusta, porque antes no lo hacían.	A través de ese grupo de personas, dirigentes, (...) se logran hacer otros trabajos como los diálogos participativos, y se logra de alguna manera darle algún tipo de dinámica al, a la cuenta pública participativa, que antes de participativa no tenía nada (...)
		<b>Descentralizada</b>	Un grupo de dirigentes que aunque sean, no es muy representativa de toda la CAJ , más bien representativa de la provincia de Concepción, pero como sea se logra un diálogo con ellos, (...) Entender que es la Corporación, que es algo que no se entiende muy bien a nivel de la ciudadanía y emm (...) Pero mira, se trabaja con un grupo, antes no había ese grupo de dirigentes pa trabajar con ellos, por lo tanto es muy bueno, y a través de ese mismo grupo se puede también trabajar los otros mecanismos de participación.	

		Pensada por los técnicos y ejecutadas por otros	Tenemos un Consejo funcionando, tenemos diálogos donde ha habido participación ciudadana, porque los mejores diálogos que hemos logrado realizar, han sido con la coordinación de los mismos dirigentes, no con la coordinación nuestra. Entonces sí, eso ha sido un buen trabajo, sin duda, porque lo que teníamos de experiencia en participación era 0.	
<b>Experiencia de la Participación</b>	<b>Motivación</b>	Herramienta de servicio a la comunidad/ Motivación intrínseca	Yo lo vi como una herramienta de que me iba a ayudar a mí, (titubea) para yo ayudar a mis vecinos y a mis organizaciones sociales, la cual yo estaba representando en ese minuto para orientarlo, qué camino seguir, desde esa perspectiva lo vi yo.	Nosotros preferimos ser presidente de nuestras juntas de vecinos, porque nosotros resolvemos problemas y eso es a lo que nosotros como dirigentes, cuando nosotros somos representativos, nos gusta hacer, nos gusta resolver problemas
		Obligación/ Imposición normativa Motivación Extrínseca	Volvimos siempre a lo mismo, en la CAJ Biobío somos la obligación de que tiene que tenerlo porque es una exigencia del gobierno, así lo vemos y nosotros vamos porque tenemos que cumplir	Yo creo que en ese momento (...) nadie como dimensionaba mucho la importancia que podía tener, pa ser bien sincera ¿ya? Era como imposición que surgía del Ministerio y había que hacerlo, porque claro se confundía mucho con lo que era difusión y prevención, tal vez por eso mismo a mí me lo dieron en un principio (...)
	<b>Obstaculizador Cultural</b>	<b>Participación pasiva</b>	Nosotros, nosotros de no invitar a más gente y solicitarle a la corporación que nos envíe un equipo de trabajo, creo que nosotros somos los flojos en ese sentido no la corporación	Yo creo que el primer obstáculo, fuimos nosotros (...) Equipo profesional

		<b>Poco interés de las organizaciones</b>	Bueno, la participación y el interés que participen las organizaciones, pero todo pasa, (titubea) te lo vuelvo a decir por el resultado que le hayamos dado a alguna temática de la que nos piden a nosotros como COSOC para tener éxito.	
		<b>Cultura institucional</b>	La internalización de la participación a la Corporación, a sus funcionarios, a la jefatura, a las unidades en general	Nosotros no soltamos, o sea no dejamos o no confiamos en como lo va a hacer la gente, creemos que nosotros tenemos que estar en todo y, por otro lado, la gente espera que uno le haga las cosas y no son autónomos, entonces ahí está toda esta lucha permanente ¿te fijas?
		<b>Falta de Recursos</b>	El segundo obstáculo siempre es una cosa de recursos, pero a veces, no tanto económico, sino que, somos un servicio pequeño, que no cuenta con más funcionarios, que no se le asignó, no se contrató a un funcionario para esto (titubea) sino que, a alguien, se le adicione a sus tareas esta función de coordinar a la Sociedad Civil y organizarla de alguna forma para que también ellos consideraran que éramos receptivos a sus necesidades.	
<b>Facilitadores</b>	<b>Permanencia de un equipo estable y compromiso</b>	Él que sean las mismas personas las que se mantienen a lo largo del tiempo le da estabilidad y te permite ir viendo pequeños avances digamos, porque como siempre hemos dicho, hemos ido aprendiendo juntos en esto, en (titubea) todo lo que hemos hecho son buenas prácticas por así decirlo, en ninguna parte está escrito como se trabaja.	Una parte es el compromiso, otra parte es el nivel de confianza que se logra con los dirigentes, con la dirigencia, que obviamente el tiempo te da eso, porque las personas ya confían en ti, entonces tal vez el hecho de mantener a las mismas personas, es un factor.	

	Aprendizajes	<p><b>Revaloración de la Participación Ciudadana en el marco de las Instituciones Públicas</b></p>	<p>Relevarlo pu, desde un principio en que efectivamente era algo que teníamos que cumplir hasta que en la práctica (titubea) no es porque el Ministerio insistió, mando instructivo, no es porque el Director General nos dijo: esto es importante, sino que, en la práctica, obviamente lo que ellos nos aportaban era súper importante.</p>	
		<p><b>Características que debiesen tener los Mecanismos de Participación</b></p>	<p>El aprendizaje de vincular ante las organizaciones, ante el mundo social (...) El aprendizaje de entender que los servicios, las acciones de los servicios tienen un impacto o un interés ciudadano</p>	<p>A relacionarme con lo que es el tema de justicia, he aprendido que áreas de la corporación de asistencia judicial, en qué áreas ayuda, que es lo que puede y que es lo que no puede.</p>
		<p><b>Características del Equipo profesional que trabaja</b></p>	<p>Otro aprendizaje, más bien constatación, es que no cualquiera puede trabajar con los dirigentes, yo creo que hay que tener un perfil para direccionarlos (...)</p>	<p>Algo que he aprendido es que para desarrollar bien esta unidad tiene que haber gente de manera exclusiva ¿ya? Y para lograr todo eso que dice Ricardo, que haya una extensión territorial, que haya una mayor cobertura, es necesario que la institución le dé el lugar que merece en el tiempo y los recursos, para que se desarrolle esa línea.</p>

## 8.- MATRIZ TEÓRICA

PARTICIPACIÓN (HART)	Manipulada	Decorativa	Simbólica	Informada c/ Participación asignada	Informada y Consultada	Pensadas por los agentes externos y planificadas por los participantes	Pensadas y ejecutadas por los participantes	Pensada, gestionada y coordinada por los participantes pero ejecutada por otros
<b>Personas a persona</b>	“Lo que se busca mejorar es que realmente el Estado entregue al usuario lo que el usuario necesita (...)”		“Ahora es como reconocido un poco el rol de la, nuestra sociedad civil, el rol de la sociedad civil en los lineamientos y en las actividades de la corporación, obviamente que ha sido súper importante (...)”					
<b>Actividades</b>	“Se logra de alguna manera darle algún tipo de dinámica a la cuenta pública participativa, que antes de participativa no tenía nada, porque era una serie, sólo discurso hacia autoridades y funcionarios de la Corporación, nada más” 2013-2014	“(…) A nosotros, por ejemplo, nos dicen va a haber una plaza (...) Pero tampoco nos invitan a participar en eso, es como, si tu queri ir”  “El haber podido salir a la comunidad, hacer un trabajo con ellos y regular, pero hacerlo, ir creando un modelo de trabajo con la unidad, que no existía”		“Nosotros podemos ver la cuenta pública antes de, nos dan a conocer lo que se va a decir, y se puede interferir en algunas cosas”  “Se informa asimismo que Consejo tendrá una intervención de 10 minutos en la cuenta pública para dar cuenta de su propia labor ante los asistentes. Se acuerda preparar un discurso que leerá la Presidenta del Consejo, debiendo juntarse los encargados y ella el día 29 de mayo en dependencias de la Dirección General”		“Porque los mejores diálogos que hemos logrado realizar, han sido con la coordinación de los mismos dirigentes, no con la coordinación nuestra”  “Sabíamos que no podíamos hacer diálogos ciudadanos porque no dábamos abasto nosotros, pero paso un momento en que se hicieron 3 diálogos anuales con la pura gestión de los dirigentes”		

	<p>“Acto seguido interviene don Ricardo Navarrete I. dando cuenta del objeto de la reunión.</p>	<p>“En cuanto a la Cuenta Pública Participativa. Se informa por encargado PAC que aún no hay información sobre el tema pero que hay que estar atentos a las comunicaciones pues en cualquier momento se informa sobre esta cuenta donde debiera participar el Consejo”</p>						
<p><b>Recursos</b></p>			<p>“Nosotros venimos desde el 2013 solicitando que haya una colita por ahí para el COSOC, para muchas cosas, como, hacer más conversatorios, llevar más a la comunidad lo que hace la corporación”</p> <p>“Hemos logrado eh, a lo menos que al nivel de la Dirección General y por qué le pedimos plata pa nuestras reuniones, entiendan que existe esta entidad ¿ya? Que entiendan que la CAJ no es sólo la CAJ, la CAJ es una parte, cómo te decía el otro día, esto es una cuestión sistémica”.</p>					

<b>Espacios</b>				<p>“Fuimos a varios conversatorios donde nos llevaron también como mediadoras, estaba la Luisa, y andaban 2 personas más y yo con Ricardo y la Teresita y fue rico porque nos pusieron en cada mesa con gente con problema, para ver si se los podíamos resolver y teníamos el apoyo de ellos y logramos hacerlo”</p>				
<b>Metodologías y formas de hacer</b>		<p>“Pero eso ha sido más bien una participación pasiva, hemos ido como convocados a un plan mayor digamos, no es que nosotros como comunidad de participación virtual (...) Hayamos ideado trabajar, por ejemplo, de manera conjunta con los otros servicios de justicia”</p> <p>“Porque yo veo que como está la reunión al final todos terminamos conversando de cualquier cosa y no sacamos nada en blanco, sacamos vuelta, vuelta”</p> <p>“Encargado de Participación Institucional da cuenta del requerimiento del Ministerio Secretaria General de Gobierno y del Ministerio de Justicia de difundir el documento denominado “Consenso de Montevideo”;</p>	<p>“Se plantea por encargados de Participación, los temas que debe abordar el Consejo en relación al plan de trabajo anual, sugerencias de participación al Servicio, propuestas para Cuenta pública y otros tópicos”</p> <p>“Sobre plan anual de trabajo, se expone por encargado, la necesidad de plantear propuestas en este sentido. Consejeras señalan que igualmente al renovarse el Consejo en mayo habrá que pedir la opinión a ellos sobre el plan anual. No obstante, lo anterior, se señalan algunas ideas matrices para el trabajo anual”</p>	<p>“Coordinación Diálogo Participativo en Hualqui: se confirma fecha y hora (...) se compromete asistencia de consejeros, se recoge petición de materiales (...) sugiere hacer dinámica de participación”</p>				

			El Consejo de la Sociedad Civil de Caj. Biobío, analizó los temas relevantes en relación a las acciones que realiza la Corporación, y aquellas de mayor interés ciudadano a fin de llevar a cabo un diálogo participativo, que pueda generar cambios y mejoras en las realidades sociales.					
<b>Evaluación y Propuesta</b>	“Todos los compromisos que tú has cargado a la SEGEGOB se han podido medir pu, se han hecho compromisos y se han realizado, hemos tenido cierta cobertura, hemos tenido cierto cumplimiento de los planes (...) Medible, que lo hayamos logrado o no (ríe)”	“Se incorpora en la parte final de la reunión Jefe de Estudios de la ODL de Concepción, quién expone aspectos básicos de la prestación del servicio de defensa laboral y funcionamiento de la oficina”	“El consejo bajo la dirección de su presidenta doña Luisa Catalán, hace diversas propuestas de trabajo (...) El Consejo solicita incorporar estas actividades dentro de las líneas y programas de difusión de Caj. Biobío, lo que será evaluado por la Dirección”  “Estos mecanismos se crean obviamente pa que la gente los utilice, pero más bien es para hacerlos cumplir por parte de los mismos órganos. Son los órganos los encargados de ver cómo los cumplen”					

			<p>“Sobre posibles exigencias del CSC para la cuenta se mencionan algunas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Qué consejo tenga un lugar destacado en la cuenta.</li> <li>-Que la Cuenta Pública permita visibilizar al consejo ante la institución y autoridades.</li> <li>- Presentación del Consejo ante la institución</li> <li>-Que el consejo intervenga en la rendición de la cuenta</li> <li>- Que los consejeros porten una credencial que los identifique</li> <li>-Solicitud de Presupuesto para el funcionamiento del CSC”</li> </ul>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--