



**ESTABLECE POLÍTICA E INSTRUCTIVO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN DE VIALIDAD**

<b>MINISTERIO DE HACIENDA</b> <b>OFICINA DE PARTES</b>  <b>RECIBIDO</b>
--

**SANTIAGO, 03 DIC 2013**

**VISTOS:**

Las necesidades del Servicio; lo dispuesto en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Resolución MOP N°2450 del 16.08.11 que aprueba Norma General de Participación Ciudadana del MOP, el Manual de Participación Ciudadana MOP aprobado por Res. DGOP (Exenta) N°5534/08, el Ord. DGOP N°544 del 10.05.13, que adjunta minuta con Indicaciones para la Programación y Coordinación de Actividades de Participación Ciudadana de Proyectos MOP.

<b>CONTRALORIA GENERAL</b> <b>TOMA DE RAZON</b>  <b>RECEPCION</b>		
DEPART. JURIDICO		
DEPT. C.R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEPTO. C.P.Y. BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P.U. y I.		
SUB. DEPTO. MUNICIPI.		
<b>REFRENDACION</b>		
REF. POR IMPUTAC.	\$ _____	
ANOT. POR IMPUTAC.	\$ _____	
DEDUC DTD.	_____	

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo a la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Estado de Chile reconoce a las personas el derecho a participar en las políticas, planes, programas e iniciativas públicas que les involucran;

Que, conforme a la Norma de Participación Ciudadana del MOP, los servicios dependientes de éste, deberán:

- Promover y orientar las acciones de participación ciudadana tendientes al mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas;
- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario disponer de una política que aporte un marco institucional en esta materia y un Instructivo que permita homologar criterios y procedimientos relativos a los procesos y actividades de participación ciudadana que se desarrollen a través de las distintas etapas del ciclo de vida de los proyectos administrados por la Dirección de Vialidad.

**RESUELVO (EXENTO):**

D.V. N° 6797 /

<b>TRAMITADA</b>  <b>03 DIC 2013</b>  <b>OFICINA DE PARTES</b> <b>DIRECCION DE VIALIDAD</b>
--

**1.- ESTABLÉCESE**, como Política de Participación Ciudadana de la Dirección de Vialidad lo siguiente:

**1.1 PROPÓSITO GENERAL**

Es política de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, al desarrollar las tareas propias de su Misión Institucional, promover los derechos de la ciudadanía y dar garantías de una participación genuina de la misma, dando pleno cumplimiento de los requisitos legales del Estado de Chile y otras directrices y compromisos suscritos por la institución en este ámbito.



## 1.2 COMPROMISOS

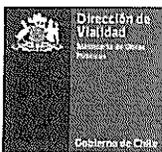
Para el logro de este propósito, la Dirección de Vialidad:

- Implementará procesos de participación ciudadana en el marco de los Estudios de Preinversión e Ingeniería que desarrolle, a objeto de informar y recoger opiniones de la ciudadanía respecto de los proyectos a ejecutar. Estos procesos se focalizarán particularmente en las comunidades directamente involucradas en una determinada iniciativa de inversión, sin desmedro de otros actores que puedan tener algún interés o relación con el proyecto en desarrollo.
- Prestará especial atención a la difusión de tales procesos, de manera de lograr una convocatoria amplia y representativa.
- Utilizará canales e instrumentos de participación idóneos y acordes a las características de las comunidades involucradas y que permitan captar ordenadamente, la mayor diversidad de opiniones en relación a una determinada iniciativa, de manera oportuna y acorde a la etapa en desarrollo del proyecto.
- Estudiará y evaluará todas las opiniones recogidas, procurando su incorporación en el desarrollo de los proyectos. En caso de que esto no sea posible, se entregarán los fundamentos de aquello.
- Resguardará el cumplimiento de los compromisos y acuerdos surgidos de los procesos de participación ciudadana realizados en los estudios, durante la materialización de las obras.
- Mantendrá adecuadamente informada a la ciudadanía respecto de las molestias temporales provocadas por los trabajos de construcción y mantenimiento de las obras.
- Fomentará, al interior del Servicio, una cultura organizacional que valore las opiniones de la comunidad en el desarrollo de las iniciativas.

## 1.3 PRINCIPIOS ORIENTADORES

Tales compromisos se fundan e inspiran en los siguientes principios:

- **Transparencia:** Los ciudadanos tienen derecho a estar informados de cómo y por qué se toman las decisiones relativas a los proyectos que buscan beneficiarles.
- **Comunicación:** Las comunidades tienen derecho a ser consultadas y expresar sus opiniones sobre tales decisiones y éstas deben ser consideradas, evaluadas y, en lo posible, incorporadas en la planificación, diseño y ejecución de los proyectos.
- **Respeto a la diversidad:** Se reconocen como legítimas las múltiples diferencias entre las personas (según sexo, edad, clase social, grupo étnico, nacionalidad, condición física, convicciones, creencias y/o preferencias religiosas y políticas, entre otros), debiendo asegurarse un trato igualitario a éstas, independientemente de aquellas. En este mismo sentido, se deben respetar y aceptar como válidas las diversas opiniones y posturas que resulten de tales diferencias, promoviendo siempre el diálogo como mecanismo de solución ante eventuales conflictos.
- **Integración:** La participación debe ser abierta a todos los interesados, sin exclusión de ningún tipo.
- **Generación de Valor Público:** La participación permite generar proyectos que recogen las necesidades de las comunidades involucradas y, consecuentemente, un mayor grado de identificación, reconocimiento y valoración ciudadana de las obras materializadas.
- **Buena Fe:** Los procesos de participación ciudadana se llevarán a cabo con la finalidad de alcanzar acuerdos con los involucrados y, cada vez que éstos se logren, deben ser respetados y cumplidos.



**2.- INSTRÚYESE**, en razón de lo anterior, las siguientes disposiciones respecto de la planificación e implementación de los procesos de participación ciudadana que se lleven a cabo en las distintas etapas del ciclo de vida de los proyectos administrados por la Dirección de Vialidad:

## 2.1 ALCANCE

Mediante el presente, se instruyen disposiciones y orientaciones aplicables a lo largo de todo el ciclo de vida de los proyectos, incluyendo Estudios de Preinversión, Ingeniería, Obras y Mantenimiento. No obstante y entendiendo que los procesos de participación ciudadana deben tener lugar en las etapas tempranas de los proyectos y que a partir de la fase de construcción ésta adquiere básicamente un carácter comunicacional e informativo, estas disposiciones se referirán esencialmente a las etapas de preinversión e ingeniería.

## 2.2 RESPONSABLES

La responsabilidad de cumplir con lo establecido en el presente instructivo, recaerá principalmente en el Inspector Fiscal de cada una de las etapas del proyecto, en el Departamento de Medio Ambiente y Territorio y en los encargados de participación ciudadana de las Direcciones Regionales de Vialidad, sin desmedro de las responsabilidades de los jefes de departamentos donde radica el Inspector Fiscal, así como también de otros jefes de departamentos o unidades de la Dirección de Vialidad, vinculadas a la gestión de los proyectos.

## 2.3 OBJETIVOS

### 2.3.1 General

Brindar a los ciudadanos, en las distintas etapas del ciclo de vida de los proyectos administrados por la Dirección de Vialidad, espacios de comunicación y diálogo, a través de los cuales, éstos puedan ejercer su derecho a informarse e influir con su opinión, en la toma de decisiones respecto de las iniciativas de inversión que les involucran, permitiendo que los proyectos impulsados por Vialidad no se vean afectados por conflictos con miembros de la comunidad u cualquier actor social relevante (stakeholders) y, consecuentemente, contribuyendo a la materialización de obras viales valoradas y afines a los intereses y necesidades de la ciudadanía.

### 2.3.2 Específicos

Del anterior objetivo general, se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Permitir la opinión sistemática y amplia de los ciudadanos respecto de los proyectos viales que les involucran.
- Recoger información de utilidad para la toma de decisiones y soluciones de Ingeniería en las distintas etapas del ciclo de vida de los proyectos.
- Incrementar la credibilidad institucional con decisiones transparentadas y comunicadas a las partes involucradas.
- Aminorar el riesgo de conflictos que pudiesen afectar el normal desarrollo de las obras y la imagen pública de la Dirección de Vialidad.
- Lograr un mayor reconocimiento e identificación de la ciudadanía con las obras ejecutadas.
- Otorgar Valor Público a los proyectos que desarrolla la Dirección de Vialidad.

## 2.4 COMPONENTES

Todo proceso de participación ciudadana, independiente de la etapa del ciclo de vida en que se encuentre un determinado proyecto y de las características específicas de éste, contempla los siguientes componentes:

- **Planificación:** Comprende el análisis de contexto de una determinada iniciativa, la definición de la estrategia más adecuada para abordar las necesidades de participación que resulten de dicho análisis y la elaboración de un Plan de Participación Ciudadana que responda convenientemente a tales necesidades.



- **Implementación:** Comprende la ejecución de las actividades previstas en el Plan, incluyendo el seguimiento y evaluación de los resultados de cada proceso.

El presente instructivo define procedimientos aplicables para ambas componentes, estableciendo requisitos y estándares mínimos que deberán tenerse en cuenta en los procesos de participación ciudadana que en lo sucesivo se lleven a cabo en el marco de los Estudios de Preinversión e Ingeniería. Por otra parte, para los contratos de obras y mantenimiento, se establecerán las condiciones y acciones mínimas que deberán desarrollarse, a objeto de mantener informada adecuadamente a la ciudadanía respecto de las molestias temporales que conllevarán los trabajos y comunicar a ésta los beneficios de la obra.

## 2.5 ESTUDIOS DE PREINVERSIÓN e INGENIERÍA

### 2.5.1 Planificación de los Procesos

La planificación de un proceso de participación ciudadana para un determinado proyecto, supone el análisis integrado de una diversidad de factores, en base al cual, finalmente, se define un conjunto de actividades que, programadas dentro de un cierto plazo, constituyen un Plan. Si bien este Plan tendrá características comunes para todos los proyectos de Vialidad, siempre deberá ser adaptado conforme a las particularidades de cada proyecto, la etapa de desarrollo en que se encuentre y el contexto territorial en que éste se inserte. Todo Plan, en consecuencia, deberá ser diseñado de manera específica para cada proyecto, según la etapa en que éste se encuentre.

De acuerdo con lo anterior, la elaboración de un Plan de Participación Ciudadana implica una serie de pasos y actividades previas, que a continuación se describen:

#### a) Elaboración de Términos de Referencia

Previo a la licitación de los Estudios de Preinversión e ingeniería, la repartición responsable de preparar los antecedentes correspondientes, se deberá coordinar con los encargados de participación ciudadana del Nivel Central y/o Regional, a objeto de asegurar la inclusión de procesos de participación ciudadana en las Bases de Concurso.

Para los efectos, el Departamento de Medio Ambiente y Territorio de la Dirección de Vialidad, dispondrá de Términos de Referencia estándar, que establecerán las condiciones básicas por los deberán regirse tales procesos.

#### b) Constitución de Equipo (Mesa) de Trabajo

Una vez licitado el estudio, el Inspector Fiscal del mismo deberá convocar a una reunión de coordinación al Equipo de Trabajo que estará integrado, además del Inspector Fiscal, por un profesional del Departamento de Medio Ambiente y Territorio de la Dirección de Vialidad, un funcionario de la Dirección Regional y un representante de la SEREMI MOP de la Región en que se emplace el proyecto. Dicho equipo analizará y resolverá los alcances del proceso y que, posteriormente, serán plasmados en el Plan de Participación.

Esta reunión debiese llevarse a cabo (presencialmente o a través de medios de comunicación a distancia), durante la primera fase del estudio, con posterioridad a la entrega por parte del consultor, de los antecedentes que para los efectos se soliciten en los Términos de Referencia del estudio y permitan a los integrantes del Equipo delinear el Plan de Participación.

#### c) Revisión de Anteriores Procesos de Participación

Como primera actividad, el Equipo de Trabajo deberá recabar antecedentes sobre anteriores procesos y/o actividades de participación ciudadana relacionados con el proyecto que eventualmente se hubiesen desarrollado con anterioridad, poniendo especial énfasis en los compromisos y acuerdos surgidos de tales instancias. Estos últimos constituirán un elemento de referencia fundamental para el análisis del Equipo y la elaboración del Plan de Participación.



En el caso de los proyectos que se encuentren en etapa de ingeniería, deberán revisarse los antecedentes que al respecto pudiesen aportar anteriores Estudios de Preinversión. En caso de que no existan estudios previos, deberán buscarse los antecedentes relativos al origen y justificación del proyecto, como por ejemplo, estudios estratégicos, estudios básicos, proyectos de ingenierías antiguos, etc., identificando en lo posible, el o los principales promotores de la iniciativa, de manera que éstos sean posteriormente considerados como actores relevantes en el Plan de participación.

#### d) Análisis de Contexto

El consultor deberá proveer al equipo de trabajo los antecedentes que den cuenta del contexto territorial y social en que se emplaza el proyecto, los que debiesen estar convenientemente identificados en los Términos de Referencia. En base a éstos, la Mesa de Trabajo podrá formarse una opinión acabada respecto de los factores externos que pudiesen incidir positiva o negativamente en el proceso y adoptar las medidas que permitan enfrentar adecuadamente sus efectos sobre el desarrollo del mismo.

#### e) Definición de Objetivos

Aunque de acuerdo a lo señalado anteriormente, cada proceso tendrá sus propios objetivos y éstos serán consensuados al interior del equipo de trabajo, como regla general, se establece que para la Dirección de Vialidad, la participación ciudadana persigue básicamente los siguientes objetivos:

- En Estudios de Preinversión, la participación buscará esencialmente identificar y sondear el grado de adhesión y/o conflicto ciudadano respecto de las distintas alternativas estudiadas.
- En Estudios de Ingeniería, la participación se abocará básicamente a captar las opiniones ciudadanas respecto al proyecto y a la búsqueda de información que, basada en el mayor conocimiento del lugar por parte de los lugareños, pueda ser de utilidad para las soluciones de Ingeniería, permitiendo que éstas respondan más adecuadamente a las necesidades e intereses de las comunidades cercanas.

#### f) Análisis de Involucrados y/o Actores Relevantes

Comprende la identificación y análisis de las personas, organizaciones e instituciones que puedan tener algún vínculo o interés en el proyecto y/o con la zona en que éste se emplaza. Esta relación podrá ser de distinto tipo (positiva y/o negativa) e intensidad (dependiendo del grado de involucramiento), por lo que el análisis deberá permitir distinguir precisamente estas diferencias, a objeto de que la información y los mecanismos de participación que se utilicen durante el proceso se ajusten a las particularidades de cada uno de ellos.

Un buen análisis de involucrados deberá permitir identificar a la gran mayoría de los actores relevantes presentes en la zona del proyecto, especialmente de aquellos que puedan tener un mayor grado de influencia y una relación más directa con el proyecto (stakeholders) y que, en consecuencia, pudiesen afectar el desarrollo de la obra. El proceso de participación deberá necesariamente comprender instancias destinadas a informar y recoger las opiniones de estos últimos. De igual forma, un grupo que necesariamente deberá ser considerado en el proceso será el de los expropiados y, eventualmente, ocupantes ilegales de la faja proyectada.

El consultor deberá proveer al equipo de trabajo los antecedentes necesarios para desarrollar este análisis, los que debiesen estar convenientemente identificados en los Términos de Referencia del Estudio.

#### g) Definición de Mecanismos de Participación

Como se señaló en el punto anterior, existen actores con distintas percepciones e intereses respecto al proyecto y que poseen distintos niveles de influencia y grados de involucramiento respecto de éste. El proceso de participación debe reconocer esta diversidad y conforme a ésta, contemplar distintos niveles de información y mecanismos de participación, acordes a cada uno de ellos.

En el caso de los actores con una relación más cercana y un mayor grado de influencia sobre el proyecto (vecinos, organizaciones y autoridades locales) se privilegiarán instancias y mecanismos de contacto directo con los involucrados, que faciliten el intercambio de información y opiniones, como por ejemplo, reuniones, entrevistas y talleres de trabajo. Para aquellos actores con un menor grado de involucramiento (potenciales usuarios de la infraestructura, que no serán "afectados" directamente por las obras), podrá ser suficiente la entrega de información sobre avances y resultados de los estudios



(información a través de medios de comunicación masiva, envío de informes, exposición de antecedentes en lugares públicos, etc.).

En caso de advertir situaciones que pudiesen generar algún grado de conflictividad con el proyecto, se deberá evaluar la conveniencia de realizar encuentros focalizados con actores relevantes que pudieran tener mayores inquietudes en relación a éste.

#### h) Elaboración del Plan

En base al análisis del conjunto de antecedentes previamente señalados, la Mesa de Trabajo deberá elaborar un Plan de Actividades a implementar durante el desarrollo del Estudio. Dicho Plan, además de describir adecuadamente las actividades, indicar los plazos previstos para su ejecución (cronograma) y los actores a los cuales éstas estarán dirigidas, deberá dejar claramente establecidas las responsabilidades, recursos y demás condiciones necesarias para la adecuada implementación de las mismas.

Dicho Plan deberá ser validado por la Jefatura superior de la repartición a cargo del estudio, el Director Regional de Vialidad y el SEREMI MOP de la Región donde se emplace el proyecto.

### 2.5.2 Implementación de los Procesos

La implementación del proceso de participación ciudadana equivale a la "puesta en escena" del Plan. Esta supone una serie de acciones y resguardos que, independientes de la adecuada formulación del Plan, resultan fundamentales para el éxito del proceso de participación y que, de no ser considerados oportuna y adecuadamente, pueden arriesgar el cumplimiento de los objetivos básicos de cualquier proceso.

Como se indicó anteriormente, existen distintos mecanismos de participación, sin embargo, esta sección del instructivo se abocará especialmente a las consideraciones que deberán tenerse en cuenta para la realización de reuniones con la comunidad, dado que son éstas las que presentan una mayor complejidad en su implementación.

La preparación e implementación de estas actividades, independientemente de las consideraciones y criterios que a continuación se señalan, deberán atender de igual forma a las indicaciones para la programación y coordinación de actividades de participación ciudadana, incluidas en la minuta adjunta al Ord. DGOP N°544 del 10.05.13.

#### i) Convocatoria

Para estos efectos, se privilegiará el uso de medios que permitan una focalización de los invitados, esto es, invitaciones directas y personales, en lugar de convocatorias amplias a través de medios de difusión masivos. Estos últimos también podrán ser utilizados, pero sólo en casos muy justificados.

Las fechas de las actividades y la nómina de invitados a cada de éstas, deberán ser previamente coordinadas con la SEREMI respectiva. Se deberán evitar fechas que, por razones de carácter nacional, regional o local puedan afectar la participación de la comunidad, por ejemplo, fiestas patrias, festividades de fin de año, aniversarios comunales, celebraciones religiosas, peak de temporada estival, vísperas de fines de semana largos, etc.

Previo a la convocatoria, el Consultor deberá sondear la disponibilidad de los invitados, procurando, en lo posible, acordar con éstos los horarios y lugares donde desarrollar la actividad, a objeto de facilitar la mayor asistencia posible de los invitados. El lugar escogido deberá ser de fácil acceso para la comunidad, contar con servicios básicos y tener una capacidad suficiente para el número de invitados.

Una vez definida la fecha, hora y lugar de la actividad, se evitará efectuar modificaciones. En caso de que, por razones de fuera mayor, ello sea estrictamente necesario, tales modificaciones deberán ser autorizadas por la SEREMI respectiva.

Las invitaciones impresas a las actividades de participación ciudadana deberán ser siempre extendidas por el SEREMI MOP de la Región donde se emplace el proyecto (en casos excepcionales y, previa aprobación del SEREMI, éstas podrán ser cursadas por el Director Regional de Vialidad). Estas deberán cumplir con las condiciones de formato (logos y demás consideraciones gráficas) institucionales vigentes al momento de la convocatoria.

Es recomendable que después de cursada la invitación, se realicen gestiones a objeto de confirmar la asistencia de los invitados.



#### j) Preparación de la Presentación

Resulta fundamental para una adecuada presentación, no perder de vista los objetivos de la misma ni las características del público objetivo al que va dirigida, de manera que los contenidos de ésta resulten plenamente coherentes con tales objetivos y fácilmente comprensibles por parte de los destinatarios. En este sentido, especialmente en el caso de las participaciones con la comunidad, la información a entregar debe ser expuesta en forma clara, simple y directa, privilegiando recursos visuales en lugar de textos extensos y evitando al máximo el uso de conceptos técnicos y la entrega de información irrelevante para los asistentes y/o que no aporte a los objetivos de la actividad. Los planos a presentar deben ser fácilmente entendibles por todo tipo de público.

Es necesario tener presente que en el marco de un mismo estudio, deben realizarse presentaciones en distintas fases y con distintos actores y que, en consecuencia, los objetivos y contenidos de cada una de éstas, deberán ajustarse al grado de avance del estudio y a las características del público objetivo.

Conforme a los criterios señalados, el Consultor deberá presentar al Inspector Fiscal del estudio, con no menos de una semana de anticipación de la(s) actividad(es), la(s) propuesta(s) de presentación, la(s) cual(es) será(n) revisada(s) y sancionada(s) por el Equipo de Trabajo y, posteriormente, validada(s) por el SEREMI MOP respectivo.

Las presentaciones deberán ajustarse a las condiciones de formato institucionales vigentes al momento de la actividad, relevando que el proyecto corresponde a una iniciativa MOP y no sólo de la Dirección de Vialidad.

El consultor deberá gestionar los recintos para la realización de las actividades, previendo que éstos reúnan las condiciones de capacidad y calidad necesarias para el adecuado desarrollo de las mismas. De igual forma, deberá prestar el apoyo logístico necesario para la correcta implementación de la actividad.

#### k) Contenidos de la Presentación

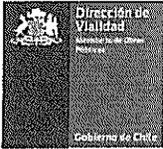
Sin perjuicio de las particularidades del proyecto y de la etapa en que se inserte la actividad, se deberán considerar los siguientes contenidos mínimos:

- Ciclo de vida de un proyecto (Preinversión-Ingeniería-Obras). Esta información es muy importante, ya que contextualiza la etapa en que se encuentra el proyecto, permitiendo precisar los objetivos y alcances de la presentación.
- Antecedentes Generales del contrato, incluyendo un cronograma en que se indique inicio y término de cada etapa del Estudio.
- Objetivos del estudio, resaltando los beneficios del proyecto a la comunidad.
- Ubicación o emplazamiento del proyecto sobre foto aérea. Puede ser animada, mostrando primero la situación actual y, luego, superponiendo el trazado o solución seleccionada (en el caso de Estudios de Ingeniería), o corredores y/o soluciones analizadas (en los Estudios de Preinversión).
- Fotografías de los trabajos ejecutados en estudios anteriores, incluyendo actividades de participaciones ciudadanas previas.
- Plano de planta con información de seguridad vial, con los pavimentos, demarcaciones y aceras superpuestos sobre una fotografía aérea, para que los participantes puedan apreciar en qué área se modifica la situación actual. Lo anterior, se puede complementar con láminas de perfiles simples, foto montajes en perspectiva donde se muestren paraderos, ciclovías, mobiliario urbano, etc.
- Maqueta virtual de las soluciones proyectadas (si es que existen al momento de la presentación).
- Expropiaciones (si el estudio se encuentra en sus etapas finales).

La presentación deberá estructurarse de manera de asegurar el adecuado desarrollo de estos contenidos en un tiempo acotado (idealmente, no más de 30 minutos), a objeto de dejar un tiempo suficiente para consultas y respuestas.

#### l) Material de Apoyo

Los contenidos de la presentación indicados en el punto anterior, podrán complementarse con material de apoyo a distribuir entre los asistentes (dípticos, trípticos), planos u otra información de interés



dispuesta en el lugar de la reunión. El texto a incluir en este material debe ser acotado, privilegiando el uso de imágenes y mensajes directos.

Al igual que la presentación, este material deberá incluir el logo institucional y demás consideraciones de formato, vigente al momento de la actividad (como regla general, se omitirá el uso de logos de empresas externas) y contar con la visación del SEREMI MOP respectivo, previo a su distribución.

#### m) Ejecución de las Presentaciones

Las actividades de participación ciudadana deben contar siempre con la presencia de una autoridad ministerial de la Región donde se emplaza el proyecto (SEREMI MOP y/o Director Regional), y conducidas por un funcionario designado previamente por la Mesa de Trabajo, quién controlará los tiempos de la presentación de manera que éstos se ajusten a lo planificado y actuará de moderador ante las intervenciones de los asistentes, procurando que éstas se encuadren dentro de los objetivos de la actividad.

El expositor deberá ser también un funcionario MOP, preferentemente el Inspector Fiscal del contrato, u otro que la Mesa haya previamente designado. Resulta fundamental que éste demuestre un adecuado conocimiento y manejo de los contenidos de la presentación (no debe limitarse a leer los textos de la misma) y logre transmitir en forma clara y simple los aspectos del estudio que interesa relevar.

Es recomendable disponer una mesa delante de la audiencia, donde deben estar presentes como mínimo, el Jefe de Proyectos de la Consultoría, Especialistas (dependerá de las materias más relevantes que contemple el proyecto) y de los representantes regionales que se designen para los efectos. De esa manera, ante consultas específicas, se podrá complementar las respuestas del expositor con la información que proporcione el Consultor con sus especialistas u otra que provenga del MOP, según sea el caso.

El Consultor podrá apoyar, complementando y/o precisando determinados contenidos de la presentación, pero como regla general, se evitará que éste asuma el rol de expositor.

Se deberá instalar en un lugar visible de recinto, material gráfico con la imagen institucional del MOP.

Previo a las presentaciones, se deberán realizar las pruebas técnicas respectivas (proyección, amplificación, etc.), a objeto de advertir con anticipación cualquier dificultad que pudiese afectar el normal desarrollo de la actividad y adoptar los resguardos necesarios para asegurar la correcta realización de la misma. En este sentido, se hace recomendable disponer de equipos de reemplazo.

La presentación debe grabarse, idealmente, en video. Esto permite confeccionar actas y tener respaldo de lo tratado en la reunión. El equipo deberá estar dispuesto estratégicamente hacia el público presente, de modo que pueda identificarse a las personas que hicieron uso de la palabra.

#### n) Registro

Toda actividad de participación ciudadana deberá incluir un registro (grabaciones audiovisuales, actas, informes), a modo de medio de verificación y respaldo de lo tratado en la misma, destacándose las principales conclusiones y, especialmente, los compromisos y acuerdos que hayan podido surgir como resultado de la actividad. De igual forma, se dispondrá de la lista y contacto de los asistentes, quienes, idealmente, deberían respaldar con su firma los compromisos y acuerdos adoptados.

Tales medios de verificación deberán formar parte del expediente del proceso, el cual será ingresado al Departamento de Archivos de la Dirección de Vialidad. La repartición a cargo del estudio y la contraparte de participación ciudadana deberán mantener una copia digital de dicho expediente.

#### o) Seguimiento y Evaluación

Al término del proceso, el Equipo de Trabajo deberá evaluar los resultados de éste, registrando dicha evaluación en el expediente del proceso.

En un futuro próximo, los respaldos digitales de las actividades realizadas serán ingresados a la plataforma digital de la Dirección de Vialidad, a objeto de transparentar ante la ciudadanía los resultados del proceso y facilitar el seguimiento de los compromisos y acuerdos adoptados. De igual



forma, se propiciará la realización de evaluaciones ex post, a objeto de evaluar el grado de satisfacción de la ciudadanía y usuarios con las obras ejecutadas.

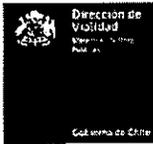
### 2.5.3 Contratos de Obras y Mantenimiento

En la etapa de Obras y Mantenimiento, se intentará básicamente visibilizar los beneficios de las obras e informar a los usuarios de las rutas y comunidades directamente involucradas, respecto de las molestias temporales que conllevarán las obras y las medidas adoptadas para minimizarlas.

Para los efectos, el Departamento de Medio Ambiente y Territorio dispondrá de Especificaciones Técnicas para ser incluidas en los Antecedentes de Licitación de los contratos de obras y conservación, que consignarán las acciones que, como mínimo, deberán desarrollar las empresas contratistas para informar a la ciudadanía.

Sin perjuicio de lo anterior, se señalan a continuación algunas consideraciones y tareas básicas que deberán estar presentes en tales contratos:

- Identificar los diferentes actores sociales que operan en el territorio donde se inserta la obra (Organizaciones Territoriales, funcionales, instituciones y líderes de opinión) y el grado de influencia de cada uno de éstos.
- Identificar sectores del contrato donde se puedan generar potenciales focos de conflicto y proponer alternativas de solución para cada una de ellos. Estos sectores deberán ser monitoreados regularmente
- Definir técnicas (reuniones, visitas domiciliarias) y medios de comunicación (radios, TV, prensa escrita) a ser utilizados durante el desarrollo del contrato.
- Llevar a cabo una adecuada planificación, control y registro de las actividades realizadas.
- Mantener una adecuada comunicación y coordinación con los organismos técnicos relacionados con la obra y asegurar un correcto flujo de información hacia la comunidad y usuarios de la ruta.
- Preparar una carpeta de antecedentes del proyecto y carta informativa sobre el inicio de la obra, para ser enviados a autoridades locales.
- Enviar carta informativa sobre el inicio de la obra a representantes de organismos públicos y organizaciones locales.
- Preparar información de la obra para su publicación a través medios de difusión pública.
- Realizar reuniones informativas a grupos sensibles: Se deberá elaborar la presentación, coordinar el evento, proveer los insumos necesarios y elaborar registro de asistencia y actas de reunión
- Entregar información periódica, con antecedentes técnicos de fácil comprensión, sobre el avance de la obra. Se deberá disponer de respaldo fotográfico digital y audiovisual adecuado.
- Disponer en la Instalación de Faenas, un Libro de Registro de sugerencias y consultas, con hojas foliadas y autocopiativo.
- Disponer en la instalación de Faenas, u otro espacio seleccionado, un panel informativo a la comunidad.
- Responder por escrito observaciones del Libro de Registro, que lo ameriten según decisión de la Inspección Fiscal.
- Diseñar, reproducir y distribuir el siguiente de material informativo: Una serie de dípticos para ser distribuida al inicio de las obras, a objeto de informar sobre el comienzo de ésta, su importancia para los habitantes del sector, ubicación general, el tiempo estimado para su construcción, las posibles molestias que se van a ocasionar mientras durante la construcción y los teléfonos del contratista para formular dudas o reclamos; Una segunda serie de dípticos, a distribuir hacia el término de los trabajos, estará orientada a difundir las características y beneficios de la obra; Volantes destinados a informar sobre desvíos y cortes de servicios (agua



- Responder por escrito observaciones del Libro de Registro, que lo ameriten según decisión de la Inspección Fiscal.
- Diseñar, reproducir y distribuir el siguiente de material informativo: Una serie de dípticos para ser distribuida al inicio de las obras, a objeto de informar sobre el comienzo de ésta, su importancia para los habitantes del sector, ubicación general, el tiempo estimado para su construcción, las posibles molestias que se van a ocasionar mientras durante la construcción y los teléfonos del contratista para formular dudas o reclamos; Una segunda serie de dípticos, a distribuir hacia el término de los trabajos, estará orientada a difundir las características y beneficios de la obra; Volantes destinados a informar sobre desvíos y cortes de servicios (agua potable, electricidad, otros); Posters, para ser ubicados en lugares de concurrencia de público, a objeto de informar sobre los beneficios y ubicación general de la obra.
- Al final de la obra se realizará un acto informativo de cierre, que contemplará la presentación de un video que muestre el desarrollo de la obra, que incluirá testimonios de usuarios locales y la exposición de planos y fotos tomadas durante el proceso, a una escala y tamaño que permita una fácil visualización. Se deberán incluir, además, conceptos de seguridad vial, vida útil y operaciones de mantenimiento factibles de abordar por los usuarios directos.



ASS/CHG  
Distribución:

- Subdirección de Obras
- Subdirección de Desarrollo
- Subdirección de Mantenimiento
- División de Vialidad Urbana
- División de Ingeniería
- Director Regional de Vialidad Región de Arica y Parinacota
- Director Regional de Vialidad Región de Tarapacá
- Director Regional de Vialidad Región de Antofagasta
- Director Regional de Vialidad Región de Atacama
- Director Regional de Vialidad Región de Coquimbo
- Director Regional de Vialidad Región de Valparaíso
- Director Regional de Vialidad Región Metropolitana
- Director Regional de Vialidad Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
- Director Regional de Vialidad Región del Maule
- Director Regional de Vialidad Región del Bío Bío
- Director Regional de Vialidad Región de La Araucanía
- Director Regional de Vialidad Región de Los Ríos
- Director Regional de Vialidad Región de Los Lagos
- Director Regional de Vialidad Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
- Director Regional de Vialidad Región de Magallanes y la Antártida Chilena
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad de Arica y Parinacota
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Tarapacá
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Antofagasta
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Atacama
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Coquimbo
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Valparaíso
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Región Metropolitana
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad O'Higgins
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad del Maule
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad del Bío Bío
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad La Araucanía
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Los Ríos
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Los Lagos
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Aysén
- Encargado Participación Ciudadana Dirección Regional Vialidad Tarapacá
- Departamento de Medio Ambiente y Territorio
- Oficina de Partes.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

MARIO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ  
INGENIERO CIVIL  
DIRECTOR DE VIALIDAD



DIRECCION DE VIALIDAD

N° Proceso 7280102