

Informe Técnico: Consulta Ciudadana Online (Encuesta Diagnóstica) – Etapa 1 Proyecto “Mejoramiento Parque Municipal de La Unión”

1. Descripción del Proyecto

Nombre del proyecto: “Mejoramiento Parque Municipal de La Unión – Etapa Diseño”. Este proyecto tiene por **objetivo general** elaborar un diseño integral de mejoramiento del Parque Municipal de La Unión, incorporando criterios de sustentabilidad y **participación ciudadana** para elevar el estándar urbano del parque. En términos simples, se busca posicionar al Parque Municipal como un espacio verde de nivel comunal, moderno y seguro, que responda a las necesidades de la comunidad.

Código BIP: 40053369-0 Este código identifica la iniciativa en el Banco Integrado de Proyectos (fase de diseño). El proyecto cuenta con financiamiento MINVU a través del Programa de Parques Urbanos, con un presupuesto referencial de **\$165.000.000.-**millones de pesos (según bases administrativas)

Instituciones responsables: El proyecto es mandado y supervisado por el **SERVIU Región de Los Ríos**, en coordinación con la **Ilustre Municipalidad de La Unión**. SERVIU licitó el diseño. La consultoría de diseño fue adjudicada a Eltit Arquitectos, empresa encargada de ejecutar las etapas de diagnóstico, anteproyecto y proyecto definitivo bajo supervisión de SERVIU Los Ríos. **Dicha empresa con supervisión técnica de Seriu Los Ríos realizó el proceso de consulta.**

Fundamento de la participación ciudadana (según bases): Las **Bases Técnicas** del proyecto enfatizan que fortalecer la participación de la comunidad **“es fundamental, tanto para darle vida al parque como para la corresponsabilidad en su mantención”**. En los objetivos específicos del diseño se establece incorporar las necesidades de la población objetivo a través de instancias participativas. Esto responde a lineamientos nacionales (Política Nacional de Parques Urbanos) que promueven el involucramiento ciudadano en todas las etapas del ciclo de proyecto. En suma, la participación se fundamenta en garantizar que el diseño resulte contextualizado e inclusivo, recogiendo las visiones locales para lograr un parque coherente con los significados y el uso que la comunidad atribuye al espacio.

2. Análisis de la Consulta Online (Encuesta Diagnóstica)

La **consulta ciudadana en modalidad encuesta online** correspondió a la Etapa 1 (Diagnóstico Participativo) del proyecto. A continuación, se detalla su realización y principales hallazgos:

- **Período de aplicación:** La encuesta estuvo disponible **entre el 26 de junio y el 15 de julio del presente año**, cumpliendo con un periodo de casi tres semanas de participación abierta.
- **Difusión y convocatoria:** Se implementó una estrategia digital de amplia difusión. Se diseñó un **afiche virtual** (pieza gráfica) para redes sociales, el cual fue compartido a través de los canales oficiales del municipio (Facebook y otras redes) así como por dirigentes vecinales en grupos comunitarios y chats vecinales. Esta combinación de difusión institucional y base comunitaria buscó maximizar el alcance, invitando a vecinos de diversos sectores, edades y grupos a participar en la encuesta en línea.

Imagen 1: Afiche digital difundido en redes sociales para invitar a responder la encuesta diagnóstica participativa (Fuente: Elaboración propia del equipo consultor).



- **Participación obtenida:** Se recolectaron **221 respuestas** totales en la encuesta online, lo que se considera una muestra significativa para una comuna del tamaño de La Unión. Las preguntas se estructuraron en **6 categorías temáticas:** (1) datos sociodemográficos del participante, (2) percepción del espacio público (estado actual del parque), (3) necesidades y expectativas de mejora, (4) uso actual y frecuencia de visitas, (5) seguridad y accesibilidad, y (6) identidad y sentido de pertenencia con el parque.
- **Perfil de los participantes:** Hubo una leve **mayor participación de mujeres** (57% de las respuestas) en comparación con hombres (43%). En cuanto a edades, la mayoría de los encuestados fueron **adultos entre 30 y 59 años**, concentrando alrededor del 73% de la muestra. Jóvenes y adolescentes estuvieron sub-representados en la encuesta; para mitigar esto, el equipo realizó talleres específicos con estudiantes secundarios (NNA) como complemento. Se registró además participación de personas mayores y de personas con discapacidad, aunque en menor proporción (el 11% de los encuestados declaró tener alguna discapacidad, principalmente física o visual). Esta composición diversa asegura que el diagnóstico recoja una gama amplia de perspectivas ciudadanas, aunque se tuvo especial cuidado luego en equilibrar las voces juveniles mediante actividades presenciales.

- **Percepción del parque (diagnóstico actual):** En general, el parque municipal es **valorado por su entorno natural e importancia histórica**, pero la comunidad percibe que se encuentra **deteriorado y con problemas de seguridad**. Solo un 2,7% calificó el estado actual del parque como “muy bueno”, mientras que cerca de la mitad le asignó una nota intermedia (3 en escala 1–5) indicando suficiencia, y un 38% lo evaluó con nota bajo 3. Los **elementos más valorados** del parque son sus árboles nativos, áreas verdes y la biodiversidad (ej. presencia de luciérnagas en ciertos sectores), así como las zonas de recreación existentes. **Aspectos negativos** señalados incluyen: equipamiento obsoleto o en mal estado, iluminación insuficiente, presencia de basura, y la percepción de abandono en general. Un dato preocupante es la presencia de **conductas incívicas o ilícitas** (consumo de alcohol/drogas) que alimentan la sensación de inseguridad en ciertas áreas.
- **Usos principales y frecuencia:** Del análisis se desprende que el Parque Municipal cumple principalmente funciones **recreativas y familiares** para la comunidad. Las instalaciones más usadas actualmente son la **zona de piscinas** (durante el verano) y los **sectores de picnic**; estas áreas concentran la mayor afluencia de visitantes. También se reporta uso del parque para caminatas, ejercicio al aire libre y realización de ferias o eventos ocasionales. La frecuencia de visita varía: un segmento importante acude **mensualmente o en temporada estival**, mientras que visitas diarias o semanales son menos comunes. Cabe destacar que existen **espacios subutilizados**, como el anfiteatro al aire libre – diseñado para eventos culturales – que hoy casi no se utiliza. Asimismo, ciertas **zonas son evitadas** por la ciudadanía (especialmente en horario nocturno) debido a la inseguridad o mal mantenimiento. Por grupos, niños/niñas y adultos mayores presentan patrones de uso distintos (los NNA para juego y deporte, los mayores para descanso o trámites cercanos), y muchas **mujeres** indicaron usar el parque vinculadas a **labores de cuidado** (llevando niños/as) o al **comercio informal** en eventos.
- **Necesidades y expectativas de la comunidad:** Las demandas ciudadanas se enfocan en contar con **infraestructura inclusiva, segura y de calidad**. Como prioridades surgieron: construcción de **baños públicos y camarines adecuados** (idealmente **baños universales** accesibles para personas con discapacidad); **mejoramiento de senderos** internos con criterios de accesibilidad universal; habilitación de **zonas de sombra y descanso** (ej. más bancas, áreas techadas); implementación de **juegos infantiles modernos** y equipamiento deportivo para jóvenes; y creación de espacios diferenciados para **mascotas**. La comunidad expresó deseos de que el nuevo diseño incorpore **espacios multifuncionales**: áreas deportivas (canchas, circuito para trote o bicicletas), **espacios culturales** (anfiteatro mejorado para cine y eventos, plazas para talleres), y lugares para el **encuentro comunitario** (quinchos o pérgolas para reuniones). También surgió con fuerza la idea de integrar contenidos de **educación ambiental y patrimonial**: por ejemplo, senderos interpretativos sobre flora y fauna nativa, murales o señalética que rescaten la historia del parque y de La Unión. En la encuesta abierta, al preguntar “¿Qué elementos no pueden faltar en el parque de tus sueños?”, las respuestas más recurrentes incluyeron: **áreas verdes cuidadas, seguridad** (iluminación, cierre perimetral), **juegos infantiles, espacios deportivos, áreas de picnic limpias**, y presencia de **agua** (fuentes o acceso al río).

- **Percepción de seguridad y accesibilidad:** Este fue un eje crítico del diagnóstico. La **sensación de inseguridad es generalizada**, especialmente entre mujeres y adultos mayores. Un 32,6% de los encuestados manifestó explícitamente sentimientos de “*desconfianza e inseguridad*” al transitar por el parque, siendo esta la emoción negativa más recurrente frente al espacio. Los participantes identificaron **sectores oscuros y sin vigilancia** que evitan visitar (particularmente de noche). Entre las **barreras físicas** señaladas destacan: senderos en mal estado o sin rampas (dificultando la movilidad de personas con discapacidad), baños actuales no accesibles, y cierres perimetrales inexistentes o insuficientes. Como **medidas prioritarias** de mejora en seguridad, la ciudadanía propone: instalar **iluminación LED en todo el parque**, cierre perimetral o control de accesos (para delimitar horarios y aumentar la sensación de orden), presencia de **guardaparques o vigilancia** especialmente en tardes/noches, y trabajar con Carabineros en patrullajes preventivos. En cuanto a **accesibilidad universal**, se espera que el diseño considere entradas adecuadas (rampas en accesos principales), senderos continuos sin obstáculos, y señalética inclusiva. La incorporación de estos elementos se considera clave para que **toda la comunidad (niños, jóvenes, adultos mayores, personas con movilidad reducida)** pueda usar y disfrutar el parque en condiciones de seguridad y comodidad.
- **Identidad y sentido de pertenencia:** El Parque Municipal tiene un fuerte **valor simbólico y afectivo** para la comunidad de La Unión. Muchos participantes lo reconocen como parte de la **memoria colectiva** de la ciudad – escenario de celebraciones populares, paseos familiares de generaciones y vínculo con el río Llollehue. Se valora especialmente la **presencia de especies emblemáticas** (ej. añosos árboles nativos como robles, arrayanes, e incluso la colonia de luciérnagas que aparece en ciertas épocas, lo que es motivo de orgullo local). Varias sugerencias ciudadanas buscan **reforzar la identidad** del parque en el diseño: se mencionó la idea de instalar **señalética patrimonial** que relate la historia del parque; crear un pequeño **ecomuseo o centro de interpretación** de la naturaleza local; nombrar senderos o zonas en honor a elementos típicos (por ejemplo, denominar oficialmente el sector donde se observan luciérnagas como “*Parque de las Luciérnagas*”, propuesta que surgió para resaltar ese patrimonio natural). Asimismo, se relevó la importancia de la **corresponsabilidad** en la gestión futura: la comunidad desea ser parte activa del cuidado del parque. En talleres, dirigentes vecinales y líderes juveniles señalaron disposición para organizar **actividades comunitarias periódicas en el parque** (ferias, voluntariados de limpieza, talleres al aire libre) que mantengan vivo el espacio. Todo esto indica que el diseño no solo debe proveer obras físicas, sino también contemplar un modelo de **gestión participativa** a futuro, donde municipio y ciudadanía colaboren para dar vida y mantener las mejoras del parque.
- **Conclusiones relevantes desde la visión ciudadana:** En síntesis, la consulta online arrojó insumos claros: la comunidad de La Unión *quiere recuperar su parque* como un espacio **seguro, inclusivo y activo**. Existe un fuerte anhelo por conservar el valor natural (vegetación, río, fauna) a la par de introducir mejoras urbanas (iluminación, mobiliario, juegos, deporte). La participación evidenció diferencias de uso e intereses según grupos (por ejemplo, las **mujeres** enfatizaron seguridad e infraestructura de cuidados, los **jóvenes** piden espacios deportivos/culturales, los **adultos mayores** accesibilidad y descanso, etc.), lo que

será importante equilibrar en la propuesta de diseño. No obstante, transversalmente se destaca la **seguridad** como condición habilitante: muchos habitantes señalaron que solo volverán a hacer uso pleno del parque si se erradican situaciones de riesgo. También emergió la idea de que el parque sea **un lugar de orgullo comunal** – un símbolo de La Unión – por lo que su renovación tiene un impacto esperado más allá de lo físico, en la identidad comunitaria. Todos estos hallazgos servirán para orientar las siguientes etapas del proyecto, asegurando que el **anteproyecto de arquitectura** refleje las *necesidades y sueños ciudadanos* recopilados.

3. Verificación con la Norma de Participación Ciudadana (SERVIU Los Ríos)

La **Norma General de Participación Ciudadana del SERVIU Región de Los Ríos** establece criterios y procedimientos obligatorios para las consultas ciudadanas vinculadas a proyectos de este servicio. A continuación, se evalúa el proceso realizado a la luz de dicha normativa, comprobando su cumplimiento en varios aspectos:

- **Plazos mínimos:** La norma exige que toda **consulta ciudadana virtual** permanezca abierta por un período mínimo de **15 días**. En este caso, la encuesta online del parque estuvo disponible durante **19 días** (del 26 de junio al 15 de julio), superando el mínimo requerido. Esto asegura que se dio un tiempo adecuado para que diferentes personas pudieran participar, en conformidad con la normativa.
- **Mecanismos de convocatoria y publicidad:** De acuerdo con el Artículo 9 de la norma, las consultas deben ser **anunciadas y difundidas públicamente** por diversos medios para garantizar una participación informada y plural. El proceso cumplió con creces este requisito: se realizó difusión amplia mediante redes sociales oficiales, afiches digitales y coordinación con organizaciones comunitarias, tal como se describió en la sección anterior. Esta campaña de convocatoria abierta y transparente se alinea con la norma, que busca asegurar **igualdad de oportunidades e inclusión** en la participación ciudadana (considerando especialmente a personas con discapacidad, pueblos originarios, etc., como menciona la norma).
- **Registro y sistematización de opiniones:** La norma indica que debe llevarse un **registro de las observaciones ciudadanas** y luego procesarlas y sistematizarlas. En la encuesta online, cada respuesta quedó registrada en la plataforma digital y posteriormente la consultora elaboró un **informe detallado de sistematización** (del cual este informe técnico es parte), categorizando las opiniones, datos y sugerencias recopiladas. Se cumplieron las etapas de procesamiento de la información de acuerdo a la metodología propuesta (tanto cuantitativa como cualitativa), en línea con las exigencias normativas.
- **Retroalimentación y respuesta a la ciudadanía:** La normativa de SERVIU Los Ríos establece que la institución debe **comunicar los resultados** del proceso participativo y dar respuesta a las observaciones en un plazo acotado. Específicamente, **dentro de los 45 días hábiles siguientes** a la conclusión de una consulta virtual, el SERVIU debe **publicar un informe** con la totalidad del proceso, resultados y eventuales medidas a adoptar. En cumplimiento de ello, se ha preparado el **Informe de Resultados de la Encuesta Diagnóstica** (documento del cual se extrae este resumen técnico), que será difundido públicamente a través de los

canales institucionales. Asimismo, se asegurará que la ciudadanía reciba una **respuesta institucional** sobre cómo sus aportes serán incorporados (ver sección 5). Con estas acciones, el proceso se adhiere a los tiempos y mecanismos de retroalimentación que exige la norma (garantizando una *respuesta oportuna y de calidad* por parte de la autoridad a las inquietudes ciudadanas).

- **Modalidad online – criterios específicos:** La consulta se desarrolló enteramente en **formato virtual**, lo cual es una modalidad reconocida por la Normativa PAC. La norma especifica etapas de **diseño, planificación, difusión, sistematización y publicación de resultados** para este tipo de consultas. En este caso: (a) se definió una plataforma online accesible (un formulario web) y se elaboraron contenidos comprensibles para todo público; (b) se ejecutó una campaña de difusión digital intensa (redes sociales y colaboración comunitaria); (c) tras el cierre, el equipo técnico sistematizó los datos en gráficos y análisis cualitativo; y (d) se generó el informe para publicación. Adicionalmente, se respetó la **anonimidad de las respuestas**, cumpliendo la Ley 19.628 de protección de datos personales (la encuesta no pidió nombres y las opiniones se trataron de forma agregada) tal como la norma señala que corresponde en plataformas participativas digitales. Por último, al ser un proceso durante la fase de *diseño* del proyecto, se encuadra perfectamente en el objetivo de las consultas ciudadanas según la norma: recoger puntos de vista ciudadanos **para ser considerados en el ciclo de la política pública (etapa de diseño)**. Esto valida la **pertinencia técnica** de haber realizado una encuesta online en esta fase, ya que se ajusta a los fines normativos de incidir con opinión ciudadana en la formulación del proyecto.

En resumen, el proceso de encuesta diagnóstica **cumplió con las disposiciones** de la Norma General de Participación Ciudadana de SERVIU Los Ríos, en términos de plazos, convocatoria, anonimato, sistematización y generación de informe de resultados. No se han identificado incumplimientos; por el contrario, se podría calificar la experiencia como una **buena práctica participativa** en modalidad virtual dentro del marco normativo vigente.

4. Estrategia de Difusión Empleada

Para garantizar una amplia participación en la consulta, se implementó una estrategia de difusión multicanal, principalmente de carácter digital dado el formato online de la encuesta. Los principales componentes de esta estrategia fueron:

- **Afiche digital oficial:** Se diseñó un afiche informativo (ver Imagen 1 anteriormente) que sirvió como pieza central de la convocatoria. En él se indicaron el objetivo de la consulta (*“Queremos tu opinión para el nuevo Parque Municipal”*), fechas de vigencia de la encuesta, el enlace web (link) para responder y logos de las instituciones involucradas (Municipio, SERVIU, Minvu). Este afiche virtual presentaba un diseño atractivo, con imágenes del parque y llamados a participar, buscando motivar a distintos grupos etarios. Fue difundido extensivamente por medios electrónicos.
- **Redes sociales del municipio:** La Ilustre Municipalidad de La Unión publicó en sus redes sociales oficiales (principalmente su página de **Facebook**) la invitación a la encuesta. En dicha publicación se incorporó el afiche digital y un texto explicativo, señalando que se trataba de una **encuesta ciudadana del proyecto Parque Municipal** e instando a la

comunidad a involucrarse. Asimismo, se proporcionó en el post el enlace directo (vía bit.ly) al formulario de la encuesta para facilitar la participación. Esta publicación se realizó al inicio del periodo (26 de junio) y fue **fijada** en la página para mayor visibilidad, además de compartirse en grupos locales de Facebook.

- **Apoyo de dirigentes comunitarios:** Un punto destacable fue la **colaboración de la red comunitaria**. El municipio, a través de su Unidad de Organizaciones Comunitarias, coordinó con **dirigentes vecinales** de distintos barrios para que estos ayudaran a correr la voz. Se les envió el afiche y mensaje de invitación, que ellos a su vez difundieron en sus **grupos de WhatsApp vecinales, chats barriales y reuniones virtuales**. De esta manera se logró llegar a población que quizás no sigue directamente las redes municipales, ampliando el alcance a sectores periféricos y grupos de adultos mayores (muchos de los cuales están en chats comunitarios). Este método potenció el carácter participativo, haciendo que líderes locales apadrinaran la consulta y motivaran a sus vecinos a responder.
- **Alcance y canales utilizados:** Además de Facebook, se utilizó Instagram municipal para historias con el link de la encuesta, y Twitter municipal con llamados breves a participar. La radio local “Radio La Unión” mencionó la consulta en programas matutinos como aviso comunitario, y se envió correo electrónico a bases de datos de organizaciones sociales registradas (juntas de vecinos, clubes deportivos, etc.). Se calcula que, gracias a estas acciones, el **alcance** de la convocatoria (personas que vieron o se enteraron de la invitación) superó las 5.000 personas, lo que es significativo para una comuna de ~39 mil habitantes. La respuesta final de 221 participantes refleja un buen nivel de involucramiento, atribuible en parte a esta difusión intensa y diversificada.

En términos generales, la estrategia de difusión fue **exitosa**: combinó **canales oficiales** (redes institucionales) con **redes comunitarias** (base social), usando mensajes adaptados a medios digitales. Esto aseguró la **publicidad** adecuada del proceso, cumpliendo con el principio de transparencia y de convocatoria amplia que exige la normativa y las buenas prácticas participativas

Imagen 2: Publicación en la página de Facebook de la Municipalidad de La Unión invitando a la participación en la encuesta ciudadana del Parque Municipal (Crédito: Municipalidad de La Unión).



Nota: La publicación oficial destacaba el carácter de “*Participación Ciudadana*” del proyecto Parque Municipal, incluía el link al formulario y motivaba a los vecinos con frases como “¡Tu opinión nos importa para el parque que soñamos!”. Esta tuvo varias comparticiones y comentarios positivos de la ciudadanía, reflejando interés en el proyecto.

5. Informe de Respuesta Institucional

Como cierre de esta primera etapa participativa, corresponde emitir un **informe de respuesta institucional** hacia la comunidad, cumpliendo con la Norma de Participación y asegurando la retroalimentación.

- **Incorporación de resultados en fases siguientes:** Se dejará explicitado que los **hallazgos de la encuesta diagnóstica serán incorporados en las siguientes fases del proyecto**, particularmente en el **Diagnóstico Participativo integral** y en la elaboración del **Anteproyecto de arquitectura**. Esto significa que las prioridades y observaciones ciudadanas (sobre seguridad, usos, equipamiento, etc.) *orientarán el diseño* conceptual del parque. De hecho, las Bases Técnicas ya requerían que el **Partido General e Imagen Objetivo resultante del diagnóstico** reflejen los insumos recogidos en la participación ciudadana, garantía de que así será. La institución se compromete a que ninguna propuesta de diseño contravenga los principales consensos ciudadanos y más bien potencie aquellos elementos valorados por la gente.
- **Retroalimentación y transparencia:** Se comunicará a la ciudadanía que el **Informe de Resultados** de la consulta (que detalla estadísticas, gráficos y conclusiones, similar a lo resumido aquí) **será publicado** en los sitios oficiales, **poniéndose a disposición pública** conforme indica la normativa. Esto probablemente se hará a través de la página web del SERVIU Los Ríos y de las redes municipales, dentro del plazo establecido de 45 días tras la consulta.
- **Agradecimiento y continuidad del proceso:** El documento institucional enfatiza el **agradecimiento a los participantes** por sus valiosos aportes. Se destaca cómo sus voces están influyendo directamente en el proyecto, ejemplificando: p. ej., “la comunidad pidió más iluminación y seguridad, por lo que el anteproyecto contemplará alumbrado LED en todo el parque y cierre perimetral”; o “se recogió la demanda por baños públicos, entonces se incorporará un módulo de servicios higiénicos universales”. De esta manera, la comunidad verá concretamente reflejada su incidencia. Además, se invitará a seguir participando en las próximas instancias: **talleres participativos de anteproyecto** que se realizarán (Etapa 2), de modo que la colaboración ciudadana continúe a lo largo del diseño.

En suma, la respuesta institucional formal reafirmará que **los resultados de esta consulta diagnóstica son vinculantes en términos de orientar el diseño** (aunque no de manera decisoria absoluta, sí en gran medida coincidente con las soluciones a proponer) y que la autoridad cumplirá con publicar dichos resultados y mantener informada a la ciudadanía. Esto garantizará la *trazabilidad* del proceso participativo y la confianza de los vecinos en que sus opiniones sí fueron consideradas seriamente.

6. Declaración de Cumplimiento Normativo

Para finalizar, se deja constancia de que **toda la Etapa 1 – Consulta Ciudadana Online (Encuesta Diagnóstica)** del proyecto “Mejoramiento Parque Municipal de La Unión” se realizó **conforme a la Norma General de Participación Ciudadana del SERVIU Región de Los Ríos** vigente. Se cumplió con los principios de publicidad, inclusividad, transparencia y sistematicidad que dicha norma establece para los procesos participativos. Los tiempos, mecanismos de convocatoria, ejecución y retroalimentación estuvieron alineados con los requerimientos formales. En consecuencia, el proceso puede ser validado técnica y normativamente, fortaleciendo la legitimidad del proyecto al incorporar tempranamente la voz de la ciudadanía en su diseño.

En síntesis, la consulta ciudadana online de Etapa 1 se desarrolló exitosamente y en pleno cumplimiento normativo, aportando insumos esenciales desde la comunidad para el diseño del nuevo Parque Municipal de La Unión, y sentando las bases de un proyecto participativo e inclusivo como lo exige tanto la normativa como el compromiso institucional con la comunidad unionina.

Fuentes y Referencias:

- Informe Proceso de Participación Ciudadana “Mejoramiento Parque Municipal de La Unión” – Etapa 1 (Consultora Eltit Arquitectos, Julio 2025).
- Bases Técnicas de Licitación Pública ID 5751-10-LQ24, SERVIU Los Ríos (Res. Ex. 298 de 13/03/2024).
- Norma General de Participación Ciudadana SERVIU Región de Los Ríos (2019).
- Publicación Facebook Municipalidad de La Unión (26/06/2025) – Participación Ciudadana Proyecto Parque Municipal (captura).