



VIÑA DEL MAR,

ESTA ALCALDÍA DECRETÓ HOY LO QUE SIGUE:

Nº 4581 / VISTOS: 30 ABR. 2019

- a) Programa, Reglamento, anexos Tarjeta "Vive Viña"
- b) Memorandos N°s 448/2019, 540/2019 y 607/2019 del Director de la Dirección de Comunicaciones;
- c) Decreto Alcaldicio N° 7802/2006 Ordenanza de Participación Ciudadana.
- d) Ordinarios N°s 538/2019, 739/2019, 826/2019 de la Dirección de Asesoría Jurídica;
- e) Ingreso Alcaldía N° 1605/2019; Providencias Alcaldías de 27 de marzo y 10, 17 y 26 de abril de 2019;
- f) Decisión Alcaldía de 25 de abril de 2019;
- g) Ingreso Secretaría Abogado N° 569/2019;
- h) lo dispuesto en los artículos 56 y 63 de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;

## D E C R E T O:

I.- Apruébase el **PROGRAMA TARJETA "VIVE VIÑA"**, su **REGLAMENTO** y **Anexo**.

II.- El Programa, Reglamento y Anexos referidos en el acápite precedente, son los que se señalan a continuación en el presente Decreto:



**PROGRAMA**

**TARJETA**

**VIVE VIÑA**

**Ilustre Municipalidad de Viña del Mar**

**2019**

**Unidad: Dirección de Comunicaciones**

## Visión Municipal

Enfocar todos nuestros esfuerzos para contribuir al fortalecimiento y al mayor bienestar de nuestra comunidad, construyendo cada vez, una ciudad que acoja, resguarde, mejore la calidad de vida y otorgue protección a las familias viñamarinas.

## Visión del Programa

Entregar una herramienta que agregue valor a la comunidad y que permita potenciar al máximo la **calidad de vida** de todas las familias viñamarinas, optando a más y mejores posibilidades.

## Justificación y Fundamentación del Programa

Este Programa se inserta en el plan de trabajo (Ley 18.695 y D.A. 7375/98) de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar y tiene como finalidad no sólo crear una instancia de participación ciudadana, para que ésta se constituya en agente de desarrollo, y se mejore de manera eficaz y eficiente la calidad de vida de los habitantes de los distintos sectores de la comuna, sino que también en el cumplimiento de la finalidad comunicacional, informativa y de facilitadora de la Municipalidad, entre el recurso existente y el habitante de la comuna.

La necesidad e importancia de intervenir en este ámbito de acción, viene dada por la normativa legal. A saber, la **Ley N°18.695**, en su Artículo 1 señala que las municipalidades tienen por finalidad, entre otras, satisfacer las necesidades de las comunidad local y asegurarle su participación en el progreso económico, social y cultural; artículo 3, letra c) promoción del desarrollo comunitario; Artículo 4, señala entre otras funciones, letra a) educación y cultura, d) promoción del empleo y fomento productivo, e) turismo, deporte y recreación y l) desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local; Artículo 8, en su inciso segundo señala, que para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades podrán celebrar contratos que impliquen la ejecución de acciones determinadas; Por su parte, el **Decreto Alcaldicio 7.375/98** numeral 7.3 letra A), a) proponer, dirigir, coordinar y controlar la implementación de la política de comunicaciones municipal, interna y externamente; b) supervisar las acciones municipales de promoción, difusión, propaganda, extensión u otra que implique una relación con el medio externo y, especialmente, con medios de comunicación social; e) confeccionar los programas anuales a efectuar por el Municipio en materias de Comunicación y Cultura, en concordancia con las políticas Municipales al respecto; letra B), k), proponer al Alcalde la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión; ii) establecer la debida coordinación con los departamentos y unidades de su dependencia, a través de reuniones de trabajo y todo medio de comunicación fluido y permanente; numeral 7.3.3, letra A), a) mantener y coordinar la relación entre el Municipio y los medios de comunicación social, recopilando y sistematizando información sobre el quehacer municipal y procurando su difusión; tanto internamente como hacia la comunidad; letra B), j) proponer a la Dirección Comunicaciones la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión; iv) mantener y actualizar el banco de información gráfica, escrita, magnética o de cualquier otro tipo referentes a la comuna, la Municipalidad y la gestión municipal; vii) difundir, a través de medios de comunicación propios o de terceros, la imagen municipal; viii)

monitorear la imagen pública municipal, de acuerdo a plan de trabajo autorizado por la Dirección Comunicaciones; numeral 8.3 A letra a) promoción del desarrollo comunitario, ejecutando acciones que propendan a lograr igualdad de oportunidades en el acceso a una mejor calidad de vida de los habitantes de la comuna, i) prestar asesoría para potenciar el desarrollo comunal y alcanzar mayores niveles de participación económicas y sociales, ii) dirigir acciones que contribuyan a procurar elevar el nivel de desarrollo de la comuna, viii) elaborar, ejecutar y coordinar y evaluar acciones referidas a diferentes grupos, vecinos en general.

Por su parte, el **Decreto Alcaldicio 7.802/2006**, artículo 2º sobre qué se entiende por participación ciudadana, definiéndolo como el derecho que tiene los habitantes de la comuna de intervenir, tomar parte y ser considerados en el planteamiento de propuestas y en las decisiones que se adopten para la solución de problemas que los afecten directa o indirectamente en los diferentes ámbitos de la actividad cotidiana de la ciudad; artículo 3º sobre modalidades y mecanismos de participación ciudadana; Título II, artículo 4º, sobre su objetivo general promover y canalizar la participación de la comunidad local en el progreso económico, social y cultural de la comuna; artículo 5º, objetivos específicos, numeral 2. facilitar la interlocución entre el municipio y las distintas expresiones organizadas de la ciudadanía local, numeral 7. ejecutar acciones orientadas al desarrollo local a través de iniciativas conjuntas entre el municipio y las diferentes organizaciones de la ciudad. Lo anterior, mediante la articulación y complementación de propuestas, capacidades y recursos para la consecución de objetivos de bien público; Título III sobre modalidades y mecanismos de participación, de la participación ciudadana en el ámbito comunitario, programas participativos; de la participación ciudadana de las actividades relevantes, convenios de cooperación; Capítulo IV, Párrafo IV, de los convenios de cooperación, artículo 104º la municipalidad con un rol de impulsar el desarrollo comunal en coordinación con los diferentes actores comunales deberá favorecer un proceso de articulación y cooperación con el sector empresarial, universitario, profesional, cultural y espiritual en función de iniciativas que se ligen a las grandes tareas y objetivos de desarrollo de la comuna; artículo 105º ya sea por iniciativa municipal o de instituciones relevantes de la comuna se podrán suscribir convenios de cooperación para el impulso, gestión y materialización de iniciativas de interés común, como una forma de sumar esfuerzos, capacidades y recursos en función del desarrollo y progreso de la ciudad.

### **Objetivos del Programa**

1. Generar instancias que garanticen la **participación ciudadana** y así conocer de mejor manera al ciudadano viñamarino.
2. Levantar, almacenar y analizar la información entregada por los ciudadanos viñamarinos, referente a tendencias, conductas de consumo, gustos, entre otros; obtenida gracias al estudio directo del comportamiento social de cada individuo y de forma general a través de su grupo familiar. Generando el soporte adecuado para las futuras planificaciones.
3. Ser la principal plataforma informativa y cultural entre los ciudadanos y la Municipalidad de Viña del Mar.
4. Reactivación de la economía local a través del uso de convenios con locatarios viñamarinos, especialmente comerciantes del casco histórico, además de empresas importantes de la zona.

5. Reencantar al ciudadano viñamarino, fortaleciendo el vínculo directo con el trabajo realizado por la Municipalidad de Viña del Mar en pro de las familias viñamarinas.
6. Creación de un instrumento que agregue valor al vecino viñamarino y que sea un factor innovador a nivel nacional.

### **Concepto Smart City**

El concepto Smart City (ciudad Inteligente) pretende que, por medio de la tecnología en sus diferentes ámbitos, la ciudad se potencie en relación a un uso eficiente de sus recursos, tener un desarrollo sostenible y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Se considera una ciudad inteligente en la medida que las inversiones que se realicen en capital humano (educación), aspectos sociales, infraestructura, canales de comunicación, transporte, desarrollo económico, turismo, entre otras; sean potenciando el desarrollo sostenible y la óptima utilización de recursos todo dentro del marco de la tecnología y medios digitales.

Es por esta razón, que el programa Vive Viña tiene como base ser el primer paso de este camino a la instauración de Viña del Mar como una Smart City a nivel internacional. Contemplando aspectos como:

- Uso de redes sociales y aplicaciones digitales que potencien el canal de comunicación entre la población y el municipio.
- Ayudar a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes y de quienes visiten la ciudad, al tener una gama de beneficios y convenios con privados a través de una aplicación para Smartphone.
- Potenciar la gestión municipal de todos los funcionarios a través de una base de datos con información valiosa de la ciudad, útil para la planificación de las estrategias de trabajo.

Lo que se busca con Vive Viña de manera global, bajo el concepto Smart City, es **potenciar la planificación urbana y la gestión pública a través de alternativas tecnológicas**, teniendo así un impacto positivo, medible y comprobable en la calidad de vida de los ciudadanos.

### **Definición Programa Tarjeta Vive Viña**

El programa Vive Viña consta de cuatro partes:

Por un lado, el programa cuenta con la implementación de una tarjeta física que puede ser adquirida por todas las personas que cuenten con domicilio activo en la ciudad de Viña del Mar. Con la cual, se podrá acceder a beneficios municipales (que puedan ser aplicables para todos los vecinos de la ciudad) y a convenios con privados, aplicables a descuentos económicos y/o promociones en diferentes locales viñamarinos y empresas presentes en la región. Además, cada tarjeta tendrá el nombre y algún folio o código identificador que permitirá asociar a cada vecino con su tarjeta de manera personal.

Por otro lado, el programa consiste en el desarrollo de una aplicación para teléfonos Smartphone que permitirá generar un canal informativo y de orientación referente a todos los temas que involucran a la ciudad. Además de tener un espacio destinado a vecinos de comunas aledañas y turistas tanto nacionales como a nivel internacional. Dentro de esta aplicación, el usuario puede acceder inmediatamente a toda una red de información actualizada de los diferentes beneficios municipales gratuitos y generales que entrega la Municipalidad, además de todas las ofertas, promociones y descuentos de los diferentes convenios económicos.

En relación al registro de asistencia a actividades o a la entrega de entrada para eventos, el proyecto tiene contemplado el desarrollo de una segunda aplicación para Smartphone exclusivamente para uso municipal. Donde los funcionarios pueden, a través de esta aplicación, escanear el código o folio asociado a cada tarjeta, pudiendo así conocer quien realmente asiste a estas actividades.

Por último, el factor destacable de este programa es la creación de una base de datos integrada aplicable al concepto "*Big Data*". La cual, se generará inmediatamente con todos los usuarios adheridos a la tarjeta y, además, permitirá registrar el uso de todos los beneficios municipales y convenios. Por lo que se tendrá una base completa y retroalimentada con información útil para la elaboración de estadísticas, estudio de las conductas de consumo y de las tendencias sociales, focos informativos de necesidades latentes, entre otras cosas.

## **1. Tarjeta Física Vive Viña**

La tarjeta Vive Viña es una tarjeta física, asociada a través de un número de folio o código estilo QR a cada uno de los usuarios que la posean. Permitiendo así, asociar cada uso de beneficios municipales y/o convenios económicos con locatarios y empresas con la persona específica poseedora de la tarjeta.

Además, la tarjeta es una herramienta de fácil manejo para usuarios más tradicionales que no quieren perder la tangibilidad del beneficio y/o prefieren no darle un uso meramente digital.

En la práctica, la tarjeta será el instrumento que acreditará la obtención de cada uno de los beneficios y convenios. Y el registro de este uso, a través del escaneo del código QR o registro de folio, permitirá almacenar toda esta información valiosa en una base de datos general y de uso municipal.

La tarjeta representa de manera tangible todo el trabajo municipal que se realiza en pro de los ciudadanos. Es decir, a través de un instrumento físico, la Municipalidad de Viña del Mar reconoce a cada uno de sus vecinos y les asegura toda la gama de beneficios y convenios a los que pueden acceder. Logrando así, potenciar la fidelización con cada uno de los ellos.

## **2. Aplicación Smartphone para usuarios Vive Viña**

La aplicación es la herramienta digital que apunta a ser un factor innovador tanto a nivel regional como nacional. Pretende ser el vínculo principal entre la Municipalidad y todos quienes vivan o visiten Viña del Mar.

Es así, como para algunos usuarios la tarjeta física es un complemento de la aplicación; para otros usuarios más cercanos a la tecnología, solo con

la aplicación pueden acceder a los mismos beneficios sin la necesidad de portar una tarjeta física con ella, gracias a que dentro de esta plataforma existirá el mismo código QR o folio asociado al usuario.

La aplicación Vive Viña apunta a dos tipos de usuarios: El usuario que vive en la ciudad (**“Yo Vivo Viña”**) y un usuario que la visita (**“Yo Visito Viña”**). El usuario visitante se subdivide en vecinos de comunas aledañas a la ciudad, que hacen una visita frecuente a Viña del Mar, como en turistas que lo hacen de forma esporádica.

El segmento de usuarios (**“Yo Vivo Viña”**) está destinado en primer lugar a entregar toda la información correspondiente a convenios económicos subdivididos en diferentes categorías (por ejemplo: hogar, adulto mayor, niños, belleza, salud, educación, seguridad, gastronomía, entre otros). En segundo lugar, a ser la plataforma de información sobre los distintos beneficios que entrega la Municipalidad. Y, en tercer lugar, ser el principal canal informativo sobre noticias importantes y/o actualizaciones relevantes que la municipalidad necesite comunicar de forma eficaz y rápida.

El otro segmento (**“Yo Visito Viña”**) está destinado a ser el principal canal informativo y cultural para todos quienes no vivan en la ciudad pero que requieran información relevante con respecto a ella. Específicamente información sobre actividades, eventos, tours gratuitos, mapa de la ciudad, atracciones turísticas y también convenios económicos con los diferentes locatarios viñamarinos y empresas de la zona, abriendo así la cartera de público para los comercios adheridos.

Esta aplicación tiene por objetivo ser una aplicación amigable con el usuario y a la vez inclusiva para todo tipo de necesidades. El detalle de esta propuesta se desarrolla con más énfasis en el punto **Inclusión del proyecto**.

### **3. Aplicación Smartphone para funcionarios municipales**

La aplicación pretende ser el instrumento con el que los funcionarios municipales podrán registrar el acceso a eventos y asistencia a clases y talleres. Esta aplicación tiene un primer paso donde el funcionario debe ingresar su nombre de usuario y contraseña (previa inscripción de los mismos), que lo llevará al menú principal donde aparecerán desplegados todos los talleres, clases o actividades que tiene registrado bajo su nombre de usuario.

Al seleccionar una de estas clases aparecerá la lista de los asistentes asociada a ese evento y un lector de código QR que permitirá escanear cada una de las tarjetas de los ciudadanos asistentes, llevando un registro inmediato de la información real y actualizada de cada actividad, lo cual alimentará a la base de datos general del proyecto, entrecruzando la información de cada usuario con las actividades, eventos, beneficios y convenios a los que ha optado.

A sí mismo, cada departamento o director del mismo, puede tener en línea esta información para llevar así un monitoreo y control de cada una de sus actividades y sus asistentes.

Al momento de pensar en eventos masivos (como por ejemplo los Conciertos de Verano), las entradas pueden ser en formato digital gracias a esta tecnología. Estas son cargadas a cada folio o código asociado por tarjeta y al momento de ingresar al evento, el mismo escaneo a través de

esta aplicación puede entregar la información sobre quienes asistieron, el número de personas exacto que hizo uso de este beneficio y obtener información tan específica sobre cómo por ejemplo a qué sector pertenecen.

Al ser una aplicación para Smartphone, es decir, una tecnología ya utilizada y conocida, la adaptación de la misma resulta mucho más rápida y cómoda. Sin tener que incurrir en costos adicionales como la compra de nuevos equipos y/o capacitaciones para su uso. Optimizando así, la eficacia del trabajo de cada uno de los departamentos y por consiguiente el trabajo municipal a nivel general. Además de ofrecer una alternativa más cómoda para todos los ciudadanos al hacer uso de algún beneficio.

#### **4. Base de datos integrada**

El concepto de Big Data tiene por finalidad obtener información útil a partir de una base de datos voluminosa, ordenados según una estructura determinada.

Este programa contempla la creación de una base de datos general y de uso municipal (incluyendo a todos los departamentos que requieran hacer uso de ella) a través de datos entregados **voluntariamente** por parte de todos quienes deseen adquirir la tarjeta Vive Viña al momento de la inscripción.

La inscripción de cada persona para adquirir la tarjeta, significa entregar voluntariamente su información personal según una serie de campos que se exigirán y que serán los pilares de información de esta gran base de datos. Estos campos entregarán información general como el nombre, su rango etario, su teléfono de contacto, su domicilio y por consiguiente el sector de Viña del Mar al que pertenece. Así mismo, poder tener información tan específica como el contexto de su grupo familiar, su profesión, entre otras cosas.

Además, estos datos serán complementados con más información en la medida que cada usuario haga uso de su tarjeta en relación a los convenios y beneficios municipales. Es decir, cada vez que exista un registro del uso de la tarjeta a través de un escaneo del código o folio asociada a ella, se enviará inmediatamente por sistema esa información a esta base de datos (subdividida por cada usuario), permitiendo retroalimentar constantemente esta información gracias a la participación de las personas y desarrollo del proyecto Vive Viña.

Otro factor importante es el cruce de información entre los diversos departamentos dentro del Municipio. Actualmente no existe ninguna base de información al que todos los departamentos tengan acceso a ella y que puedan hacer uso de esta información en la medida de potenciar su trabajo.

No existe, además, ninguna herramienta informática que permita a dos departamentos compartir información de manera rápida y que además permita cruzar la información en una misma plataforma evitando repetición de información. Y más importante aún, permitir a cada departamento conocer y comprender tanto de manera específica como de manera general a cada ciudadano y a su grupo familiar asociado.

Esta base de datos, tiene además la ventaja de estar construida con datos entregados voluntariamente. Esto se logra debido a que al

momento de la inscripción para la obtención de la tarjeta. Cada persona acepta los términos y condiciones asociadas al uso de esa información. Por lo que toda esta información valiosa será usada por los diferentes departamentos de la Municipalidad en beneficio de la planificación de las estrategias de trabajo, planes de acción, organización de actividades y eventos, entre otros.

Es así como la creación constante de esta base de datos, a través del uso tanto de la tarjeta como de la aplicación para Smartphone, permitirá orientar a la Municipalidad sobre cómo es, cuáles son los gustos y las necesidades del ciudadano viñamarino.

## **Programa Inclusivo**

El programa Vive Viña está destinado para todos los habitantes activos de la ciudad de Viña del Mar, sin distinción por rango etario, nivel socioeconómico o género. Es un proyecto que busca la inclusión de todo viñamarino y ser amigable con todo tipo de usuario.

Es por esta razón que el diseño tanto de la tarjeta física como de la aplicación, debe estar bajo una propuesta de diseño que involucre todas las necesidades reales de los diferentes usuarios.

Lo que se busca es la inclusión global de todos quienes deseen adherirse al proyecto sin que sus necesidades especiales o condiciones representen una barrera de entrada para acceder a la tarjeta Vive Viña.

Se presentan a continuación cuatro grupos más vulnerables al momento de instaurar una nueva manera de hacer las cosas, más tecnológica y se planteó una solución acorde a las necesidades de cada uno de ellos:

### **- Adultos mayores**

Para los adultos mayores enfrentarse a nueva tecnología puede significar un reto aún mayor que cualquier otro tipo de usuarios. Sin embargo, año a año, su acercamiento a la tecnología de los Smartphone ha ido incrementando, llegando incluso a manejar aplicaciones como WhatsApp y Facebook de manera autónoma.

Luego de varias reuniones con los diferentes departamentos dentro de la Municipalidad, incluso con aquellos que tienen contacto directo con la población de adultos mayores (en diferentes grupos socioeconómicos) han comentado las ganas de acercarse al uso más avanzado de sus celulares, incluso solicitando **cursos de alfabetización digital**.

Es decir, dentro de nuestra ciudad y poniendo énfasis en el grupo de la tercera edad, **no existe ningún problema** en la implementación de una nueva aplicación para este grupo etario, debido a que la gran mayoría (cerca al 90% según palabras del departamento de grupos prioritarios) posee algún teléfono celular propio o tiene acceso garantizado a alguno de ellos gracias a algún familiar cercano.

Por lo que, en la práctica, los adultos mayores están dispuestos a manejar este tipo de tecnología y son ellos quienes exigen seguir aprendiendo y mejorando sus habilidades en el ámbito digital.

Lo importante es tener una propuesta de diseño (tanto de la aplicación como de la tarjeta), que involucre a los adultos mayores. Es decir, una aplicación para Smartphone amigable con todo tipo de usuarios, didáctica, no sobrecargada de información.

- **Personas en situación de discapacidad visual**

La aplicación debe contemplar la implementación de sonido para ir guiando a todos los usuarios que requieran de una explicación auditiva de cada módulo dentro de la aplicación.

Además, la tarjeta deberá tener incorporado un sistema de braille o relieve para los usuarios.

- **Personas de estratos socioeconómicos vulnerables**

Uno de los aspectos más importantes a la hora de hablar de inclusión dentro de un programa es no generar ninguna barrera de entrada u ofrecer diferentes alternativas para todo tipo de usuarios.

Es por esta razón que se mantiene la propuesta de desarrollar una tarjeta física, que puede ser adquirida en algún punto de atención y de manera gratuita. Contemplando el hecho de que algunos usuarios pueden no tener un Smartphone a su disposición. Por lo que con esta tarjeta el usuario podrá conocer y adquirir todos los beneficios y convenios al igual que con una aplicación de celular.

- **Otros**

Esto se refleja específicamente en las opciones de elección al momento de rellenar los campos.

### **Efecto en la difusión**

La manera en que se comunica actualmente a los ciudadanos sobre todas las actividades que se realizan a nivel municipal y los eventos se hace principalmente a través de redes sociales, principalmente Twitter y Facebook. Gracias a la implementación de una nueva aplicación para Smartphone, se continúa con la misma línea comunicacional.

Sin embargo, una de las falencias que existen actualmente y que este programa pretende resolver en términos de comunicación e información a la comunidad, es que las personas reciban la información de manera rápida y actualizada.

La única manera de lograr esto, es tener una aplicación que esté en la gran mayoría de los Smartphone de los ciudadanos y turistas, para poder comunicar a través de ella todo lo relevante e importante. Es por esta razón que la aplicación Vive Viña, al tener un enganche comercial a través de los convenios con privados, generará en la gente el incentivo para descargarla y tenerla dentro de sus celulares.

Esta nueva vía de comunicación que se abre gracias al programa Vive Viña, permitirá a la Municipalidad comunicar a través de un espacio dentro de la aplicación toda la información relevante de manera actualizada y eficaz, asegurando que llegue al mayor número de viñamarinos y a todos quienes la quieran descargar.

Lo más importante es que la información que se comparte por parte de la Municipalidad no debe en ningún caso saturar al usuario, por lo que se debe poner mucho énfasis en que la información sea dada de una manera clara, concisa y muy didáctica.

Así el usuario podrá tener en un mismo lugar información municipal relevante y una cartera llamativa de beneficios municipales y convenios en locales viñamarinos y empresas de la zona.

### **Participación Ciudadana**

Como se mencionó anteriormente, no existe ninguna herramienta municipal de forma digital y abierta para todos los departamentos, que permita entender, conocer y pronosticar los comportamientos sociales de los ciudadanos viñamarinos.

Es por esta razón, que el programa Vive Viña se enfoca en conocer al ciudadano viñamarino a través de su comportamiento de consumo y comportamiento social ligado a las actividades en las que participa y beneficios a los que accede por parte de la Municipalidad.

Debido a que este programa se nutre constantemente de la información reflejada en el uso de los diferentes beneficios municipales y de sus conductas de consumo gracias a los convenios con locatarios viñamarinos y empresas que operan en la región; es de vital importancia poder atrapar toda la información que generan las personas en una sola base de datos y poder trabajar sobre esta.

En definitiva, el almacenamiento de la información (que las mismas personas proveen) dentro de esta base de datos, permitirá conocer de mejor manera cómo funcionan los vecinos de la ciudad y así, permitirá adecuar las estrategias de trabajo de los diferentes departamentos a lo que realmente necesitan y requieren los viñamarinos.

### **Puntos de atención**

Existen dos tipos de puntos de atención: **puntos de atención temporal** y **punto de atención definitivo**.

- **Puntos de atención temporal:** Consta de módulos de atención dispuestos en toda la ciudad, buscando abarcar los 12 sectores de la comuna. Su función es ser un punto de obtención de la tarjeta y un punto informativo para todos los usuarios. De esta manera de brindará ayuda, apoyo y orientación a todas las situaciones involucradas en la obtención y funcionamiento de la tarjeta.

Estos puntos de atención temporales constan de un módulo de atención, un ejecutivo de atención al público, infografía del programa, sector de espera, computador con sistema de inscripción e impresora para tarjeta física.

- **Punto de atención definitivo:** Es de vital importancia para el correcto funcionamiento del programa Vive Viña, la implementación de un espacio municipal integral.

Este espacio físico tiene tres objetivos claros: primero, ser un punto de atención, orientación y ayuda a todo público usuario de la Tarjeta Vive Viña; segundo, ser el espacio físico de trabajo del equipo de profesionales del programa, permitiendo estar en directo contacto con las situaciones que se presenten y que se relacionen con el funcionamiento del programa; tercero, una instalación donde los viñamarinos (que posean su

Tarjeta Vive Viña) tengan un espacio de recreación con diferentes usos como espacio de trabajo, lectura, relajación, encuentro, entre otros.

Esta constante interacción entre municipio y usuarios, permitirá obtener información relacionada a la participación ciudadana, debido a que podrá comprobar en terreno la recepción que la gente tiene del programa y de todos los beneficios y convenios a los que puede acceder, es decir, se tendrá una retroalimentación constante.

Y más importante aún, estos espacios municipales tendrán un impacto directo en el fortalecimiento del vínculo Municipal con las necesidades de todas las personas, entregando un servicio de calidad y de manera integral para todos los asistentes.

### **Reactivación económica**

La implementación de este programa tiene como uno de los objetivos principales la reactivación económica de la ciudad, principalmente a través de sus locatarios y empresas viñamarinas.

Esto se logra mediante las alianzas específicas que priorice a todo locatario quien pertenezca a la ciudad o empresas que den trabajo directo a empleados viñamarinos. Es decir, se buscará potenciar al máximo las oportunidades de ayuda y fomento económico a todas las familias viñamarinas que cuenten con un establecimiento comercial o empresas dentro de la zona.

Además de la reactivación específica a través de estas alianzas con locatarios viñamarinos, la reactivación cultural, económica y social se verá potenciada en el sector en que se encuentre la oficina de atención.

Por ejemplo, la implementación de una oficina central de atención, dentro del casco histórico y abierta al público será el primer paso para lograr la reactivación de esta zona específica dentro de la ciudad de Viña del Mar. Este espacio físico será de vital importancia para lograr aumentar la afluencia de público reactivando así el comercio aledaño perteneciente al sector del casco histórico.

Además, la implementación de esta oficina en el casco histórico generará una asociación inmediata del sector con el programa Vive Viña. Permitiendo potenciar el sector para la realización de actividades, generar nuevas instancias de eventos masivos, lo que repercutirá en una reactivación a nivel cultural y económico para el comercio del sector y todos los vecinos que vivan dentro del sector.

### **Impacto en el turismo**

El turismo representa el principal motor de desarrollo de la ciudad, tanto a nivel económico como a nivel cultural. Es por esta razón que la aplicación para Smartphone tiene una sección específicamente enfocada en el turista que visita la ciudad y que quiere realmente Vivir Viña. Este turista se divide en tres categorías: vecinos de comunas aledañas a la ciudad, turistas nacionales y turistas internacionales.

Este espacio informativo pretende ser la principal ayuda en términos de actividades, eventos, *tours* gratuitos, además del ofrecimiento de diversos convenios económicos en las diferentes categorías.

Además, este espacio destinado a todo quien visite la ciudad permitirá potenciar las rutas turísticas y patrimoniales de Viña del Mar. Dar a conocer las actividades gratuitas y eventos. Es decir, ofrecer un servicio más integral para todos los turistas y a la vez permitiendo potenciar la ciudad en términos de entretención, gastronómicos y culturales.

El programa busca hacer llegar a la palma de su mano, gracias a la aplicación toda la cartelera de eventos, actividades y convenios a los que optar el turista. Potenciar la difusión de los tours gratuitos tanto en la Quinta Vergara como en el Estadio Sausalito. Además de mejorar su estadía en la ciudad gracias al ofrecimiento de descuentos y promociones en los diferentes comercios viñamarinos y al mismo tiempo potenciando la oferta de nuevos clientes para los locatarios que decidan formar alianza con la Municipalidad bajo este programa.

### **Beneficios Municipales adheridos**

Durante el mes de enero 2019, el equipo de este programa se reunió con directores o encargados directos de los diferentes departamentos dentro de la Municipalidad.

El objetivo fue elaborar un documento con una serie de beneficios que luego de presentar el programa, en conjunto se pensó que podían ser adheridos a la tarjeta.

Principalmente debido a que la tarjeta busca ser transversal y entregar los mismos beneficios para todos, por lo que los beneficios municipales que se entregan deben ser acorde a estos parámetros.

Lo importante es determinar qué beneficios pueden realmente estar asociados dentro de este programa, es decir, que puedan ser aplicables para todos los usuarios y que no intervengan en su correcto funcionamiento y calidad brindada.

Luego de hacer un análisis del documento adjunto donde aparecen todos los beneficios levantados por departamento, se elaboró la siguiente tabla. La cual, contiene los beneficios municipales que pueden ser entregados o registrados a través del programa Tarjeta Vive Viña.

### **Beneficios Municipales aplicables a la tarjeta**

| <b>Área</b>       | <b>Encargado</b> | <b>Programa</b>   | <b>Detalle</b>   |
|-------------------|------------------|---|--|
| Casa de las Artes | Maureen Marambio | TALLERES ARTÍSTICOS CASA DE LAS ARTES (Cueca, Ritmos Latinos, Creación Artística, Iniciación Musical, Guitarra, Fotografía, Canto, Baby Ballet, Violín, Mosaico, Teatro, Tango, Conjunto Latinoamericano, Coro Infantil, Coro Adulto Mayor) | Informar a la comunidad de los talleres que se realizan, dar prioridad de cupo a quienes postulen a los talleres, dar prioridad a organizaciones civiles que tengan la tarjeta a acceder a los talleres en sus sectores.   |
| Casa de las Artes | Maureen Marambio | TEMPORADA DE EXPOSICIONES CASA DE LAS ARTES - CASTILLO WULFF (Duración: 3 semanas a 1 mes)  | Informar a la comuna a través de las plataformas de difusión de la tarjeta. Entregar beneficios a agrupaciones civiles comunales para programar visitas a estas exposiciones en donde el expositor pueda explicar su obra. |

|                        |                   |  |  |
|------------------------|-------------------|--|--|
| Casa de las Artes      | Maureen Marambio  | TEMPORADA DE CONCIERTOS CASA DE LAS ARTES - CASTILLO WULFF (1 Concierto al Mes)          | A través de las plataformas de difusión de la Tarjeta Vive Viña entregar información sobre los conciertos a realizar durante el año.   |
| Casa de las Artes      | Maureen Marambio  | PROGRAMA FOLCLOR (El Folclor se Vive en Viña - Fiestas Criollas - Talleres Folclóricos)  | Realizar difusión para informar a la comunidad de las Actividades que realiza cada organización folclórica durante el año.   |
| Casa de las Artes      | Maureen Marambio  | CONSERVATORIO MUNICIPAL IZIDOR HANDLER   | Realizar difusión de las cátedras artísticas. Además de obtener descuentos en la matrícula y/o mensualidad para todos obtengan la tarjeta.   |
| Casa de las Artes      | Maureen Marambio  | ESCUELA MUNICIPAL DE BELLAS ARTES  | Potenciar los talentos artísticos que tengan los habitantes de la comuna. Realizar difusión de cursos de arte. Obtener descuentos en la matrícula y/o mensualidad.   |
| Casa del Deporte       | German Carloza    | Registro de asistencia para clases, talleres y cursos realizados por la Casa del Deporte | Realizar una completa difusión de todos los programas ofrecidos por la casa del deporte. Por medio de la tarjeta Vive Viña, realizar un registro ordenado de los asistentes a cada actividad realizada. Utilizar la plataforma web/móvil para realizar avisos de suspensión de alguna actividad. |
| Municipio en tu barrio | Sofía Leyton      | Viña y su festival   | Facilitar el registro de personas que tomen este Tour, al mismo tiempo llevar un registro ordenado y organizado de los participantes.  |
| Municipio en tu barrio | Jannete Arredondo | Tour en Vacaciones   | Realizar difusión del programa en la fecha antes de que comiencen las vacaciones de inviernos de los niños de los colegios, y agilizar el proceso de inscripción y registro que actualmente se lleva a cabo mediante una planilla a mano.  |
| Municipio en tu barrio | Según designación | Cine Aldo Francia  | Realizar difusión con la información de las películas y horarios disponibles de las películas en cartelera.  |
| Fomento Productivo     | Claudia Díaz      | Talleres, cursos y exposiciones  | Realizar apoyo con la difusión de los talleres, cursos y exposiciones, para la comunidad. Llevar un registro ordenado de quienes han tomado cursos y talleres ofrecidos.   |

### Convenios con entidades externas

El término convenio hace alusión a todas las alianzas estratégicas que establece la municipalidad con entidades locales dentro de la ciudad y de la zona. Estos convenios buscan, como se mencionó anteriormente, generar un vínculo con cada entidad para beneficio propio como social.

Atendiendo al claro beneficio social, económico y cultural, el convenio contempla dar a conocer y difundir el programa comunicacional de servicios municipales y de los recursos con que cuenta la comuna, por una parte los servicios desarrollados por el propio municipio, a través de sus diferentes unidades y por

otra, los recursos provenientes de cuerpos intermedios de la sociedad civil y del ámbito privado. Por tanto, el compromiso del municipio se remite a dar a conocer la Tarjeta y los beneficios asociados a ella, a través de los medios de comunicación digitales y manuales, y en esa medida se mencionarán las empresas y comercios asociados. De esta forma se cumple con la finalidad comunicacional, informativa y de facilitadora de la Municipalidad, entre el recurso existente y el habitante de la comuna.

Abriendo así las puertas a nuevas posibilidades de acceso, nuevos eventos y panoramas a las familias viñamarinas lo que significa una mejora en su calidad de vida.

Uno de los aspectos más importantes a considerar es poder tener una lista determinada de convenios, sin buscar (en una primera etapa) llegar a generar alianzas con gran parte de las entidades viñamarinas. Es decir, es importante poder conocer la recepción de la gente sobre la tarjeta y tener solo unos cuantos convenios antes de querer tener una lista de convenios muy prolongada.

Esto, le permitirá a la Municipalidad tener un mayor control sobre el funcionamiento de las alianzas con cada una de las entidades, poder ofrecer un servicio de calidad (no cantidad) y tener convenios atractivos con entidades de renombre a nivel comunal para atraer al usuario de la tarjeta.

Lo anterior no se contrapone a poder llegar a todo tipo de usuarios, ya que pueden existir convenios destinados a todo tipo de grupos socioeconómicos (llegando así a todas las familias), pero sin necesidad de tener una extensa lista, sobre todo en una primera instancia.

Es necesario hacer señalar que las alianzas con las entidades externas se basarán en priorizar el trabajo con códigos QR, ya sea que cada usuario porte el propio y el locatario lo escanee; o por el otro lado, que exista un código QR en la pared del establecimiento y que el usuario al momento de ingresar al local pueda ser él quien lo escanee y así obtener el descuento. En ambos casos existe y está implementada la tecnología para poder desarrollar cualquiera de las dos alternativas.

### **Estrategia de Difusión**

El programa Vive Viña pretende ser la apertura a un nuevo camino más cercano a la tecnología y con funcionamiento digital en su estructura de trabajo, potenciando el concepto de Smart City. Es un programa que busca alcanzar un impacto a nivel regional y a nivel nacional.

Por lo mismo, la difusión mediática de este programa para darlo a conocer a la comunidad y más importante aún que logren interesarse debe ser mediante una estrategia de difusión potente y avocada en transmitir cada uno de los objetivos que se proponen, como el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y la reactivación económica, pudiendo así entregar beneficios directos a toda la comunidad.

Existen dos tipos de difusión de acuerdo a los distintos usuarios. Una difusión a través de **medios digitales** y otra a partir de **medios no digitales**.

- **Medios digitales:** Este tipo de difusión está enfocada en un usuario familiarizado con este tipo de alternativas de comunicación digital. Dentro de sus opciones se encuentran: Televisión (spot publicitario), Smartphone (Redes sociales y página web municipal), Computador (Redes sociales y

página web municipal), Radio (spot publicitario), Call Center (llamada a vecinos según base de datos), Pantallas led (publicidad digital).

- **Medios no digitales:** Este tipo de difusión está enfocada para los usuarios que no se encuentran familiarizados con canales de comunicación digital, principalmente un grupo de adultos mayores y personas vulnerables que no cuentan con las herramientas. Dentro de sus opciones se encuentran: Diarios (publicidad), Revistas (publicidad), Volantes/Folletos (publicidad e información), Pendones (publicidad), Charlas Informativas, Visitas casa a casa (especialmente a adultos mayores y/o vecinos que vivan en la periferia y tengan dificultades para trasladarse al centro de la ciudad), Operativos MEB (aprovechar estos operativos para instalarse con un módulo como punto de atención e información).

### **Funcionamiento Programa Tarjeta Vive Viña**

El funcionamiento del programa comienza desde su etapa de planeación, donde se estipulan las estrategias de trabajo y ejecución, la misión y visión del proyecto. Además de la aprobación completa en términos legales y de difusión.

Una vez estipulados los temas anteriores, se comienza con la ejecución misma del proyecto.

- **Primera Etapa Programa Tarjeta Vive Viña:**

La primera etapa del programa tarjeta Vive Viña consiste en el lanzamiento de un club de beneficios abierto para todos los ciudadanos activos de la ciudad de Viña del Mar, quienes, mediante una tarjeta física podrán acceder a descuentos y promociones en comercios y empresas asociadas.

## **1. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN Y PLAN DE COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA**

Mediante una campaña de comunicación en diferentes medios de difusión, se da a conocer el programa a la comunidad. La idea es transmitir de una manera correcta las instrucciones referentes a:

- En qué consiste el programa
- Quienes pueden acceder a los beneficios
- Cómo es la forma de inscripción para adquirir la tarjeta
- Cuáles son las entidades que entregan estos beneficios

El objetivo de la campaña de difusión es generar el interés necesario en la comunidad para que el programa tenga buena recepción y haya un gran número de inscritos.

## 2. INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA (PRESENCIAL Y ONLINE) Y OBTENCIÓN DE LA TARJETA.

Para obtener la tarjeta existen dos vías: la primera de forma presencial y la segunda de forma online.

### **Inscripción Presencial:**

La persona se dirige a cualquier punto de atención (ya sea temporales dispuestos en lugares estratégicos de la ciudad o el punto de atención definitivo). La persona es atendida por algún ejecutivo de atención, quién solicita a la persona información para rellenar los diferentes campos. Los campos son llenados en una plataforma web especial para la inscripción de la tarjeta del programa.

El usuario debe asistir con la documentación pertinente que acredite su residencia activa en la ciudad de Viña del Mar. Este documento debe ser real y será revisado por el ejecutivo.

Cuando todos los campos necesarios son rellenados con la información del ciudadano por parte del ejecutivo de atención además de acreditar la residencia mediante los documentos ya señalados, se le otorgará inmediatamente la tarjeta Vive Viña.

Esta tarjeta estará previamente diseñada y elaborada, además de tener un código QR personal para cada tarjeta que se mande a hacer.

El ejecutivo debe contar en ese momento con un computador para llenar los campos que se soliciten en la plataforma web de inscripción y, además, contar con impresoras de tarjetas. Estas impresoras permiten imprimir en cada una de las tarjetas los nombres de los usuarios, para dar un servicio más personalizado, ya que cada tarjeta será personal e intransferible.

En resumen, cada punto de atención debe contar con una **computadora con internet**, enlazada a la **plataforma web de inscripción**, un **stock de tarjetas con código QR** y una **impresora de tarjetas** para imprimir el nombre de cada usuario.

### **Inscripción Online:**

La inscripción online se realiza por parte de cada ciudadano interesado en adquirir la tarjeta Vive Viña. El usuario debe ingresar a una plataforma de inscripción para usuarios, donde debe rellenar los campos solicitados en ella.

Además de lo anterior, el usuario debe cargar una foto nítida o imagen escaneada del comprobante/documento/ que acredite domicilio activo en la ciudad de Viña del Mar.

Una vez realizado estos dos trámites será enviado a su correo la aprobación o desaprobación de su solicitud. Esta revisión la realiza una persona del equipo tarjeta Vive Viña, quien debe revisar caso por caso que los campos fueron llenados correctamente y que el comprobante/documento/cuenta realmente acredita el domicilio del solicitante.

Una vez aprobada la solicitud, se envía por mail que la tarjeta está lista y que la persona puede ir a retirarla a algún punto de atención o llega directo a la casa.

### **3. GENERACIÓN BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS**

Una vez ingresada la información del ciudadano y que esta sea aprobada, se genera una base de datos con la información de todos los inscritos.

Esta base de datos contará con toda la información correspondiente a los campos que fueron rellenos por las personas al momento de la inscripción.

Esta base de datos constituirá los pilares a nivel de información de todo el programa, ya que cualquier registro del uso de algún beneficio por parte de todos los usuarios quedarán instantáneamente almacenados en esta misma base de datos. Así, se tendrá información de quienes son los usuarios inscritos, qué beneficios utilizan y se podrá hacer un seguimiento de cada una de las personas, referentes al buen o mal uso que le den a su tarjeta.

### **4. USO DEL CONVENIO EN ENTIDADES LOCALES**

Una vez adquirida la tarjeta por parte de los usuarios, estos pueden hacer uso inmediatamente de alguno de los beneficios y convenios entregados ya sea por parte de la Municipalidad (eventos, talleres, actividades, etc.) como por parte de los locales y entidades (promociones y descuentos).

Cada lugar en donde se entregue algún beneficio o convenio debe contar con un celular con cámara y tener instalado en él una aplicación (previamente diseñada por la empresa que realice las funciones de desarrollo de software).

Esta aplicación permitirá escanear el código QR asociado a cada tarjeta al momento de solicitar el descuento. La única manera de poder otorgar el descuento por parte de las entidades, locales y la Municipalidad es registrar cada una de las tarjetas mediante el escaneo del código QR.

### **5. REGISTRO DEL USO DEL BENEFICIO EN BASE DE DATOS DEL PROGRAMA**

Este registro, permitirá almacenar la información referente a cada descuento o promoción entregada por parte de los locales y empresas y de los beneficios entregados por parte de la Municipalidad en la base de datos del proyecto tarjeta Vive Viña.

Es decir, el registro permitirá conocer exactamente qué persona accedió a qué beneficio y convenio, a qué hora, que día y en qué comercio o departamento municipal.

### **6. GENERACIÓN DE REPORTES ESTADISTICOS**

De esta manera, toda la información registrada llega a la misma base de datos que se generó al momento de la inscripción de los usuarios.

Esta base de datos permitirá tener información relevante respecto al comportamiento social de los usuarios, cuáles son las tendencias que más le interesan a la población, entre otras cosas; para así, poder emplear estrategias de trabajo a nivel municipal que mejor se adapten a las necesidades de los ciudadanos.

Además de poder orientar y aportar a las entidades asociadas al programa, respecto de cuáles son las preferencias de sus consumidores y como poder mejorar el servicio que se le ofrecen a ellos.

**En definitiva, este programa permitirá entregar un bien a la comunidad de la ciudad de Viña del Mar en tres grandes aspectos:**

- a. En primer lugar, las personas van a poder conocer de manera más clara alguno de los beneficios municipales a los que pueden acceder solo por el hecho de pertenecer a la ciudad.
- b. Tener descuentos y promociones en entidades de la región, optando a mejores oportunidades y ampliando su calidad de vida. Lo que repercute directamente en potenciar la economía de la ciudad.
- c. Tercero, poder tener mejores servicios y beneficios, debido a que se tendrá información real y actualizada de cuáles son las tendencias, preferencias y necesidades de la ciudad, gracias a este sistema de registro que permite la retroalimentación de todas las partes insertas en el programa.

- **Segunda Etapa Programa Tarjeta Vive Viña:**

Una vez fidelizado el usuario con el programa, donde el funcionamiento se puso en práctica y los problemas que surjan sean los son mínimos, se comenzará a generar “*upgrades*” al mismo.

Lo que dará una sensación de que el programa se está modernizando a los tiempos y la gestión municipal se avoca en entregar mejores y más servicios.

Es por esta razón que la segunda etapa del programa, pretende añadir la opción de contar con una tarjeta física y además con una **tarjeta en formato digital**, enlazada a una aplicación municipal, especial para la tarjeta Vive Viña.

La tarjeta digital tendrá las mismas especificaciones que una tarjeta física, es decir, contará con un código QR, que deberá ser registrado de la misma manera que la tarjeta física, el nombre de la persona a la que pertenece y será intransferible.

La tarjeta digital estará dentro de una aplicación móvil para teléfonos Smartphone. Donde todos quienes estén previamente inscritos en el programa, podrán descargarla y acceder a tener la tarjeta en formato digital.

La manera de acceder a la tarjeta digital cumple con las mismas condiciones de obtención que la tarjeta física, es decir, uno debe inscribirse al rellenar ciertos campos informativos y acreditar domicilio activo en la ciudad de Viña del Mar.

La aplicación que alberga a la tarjeta digital, será un portal informativo referente a los convenios y beneficios a los que se pueden acceder con la tarjeta (en ambos formatos), es decir, replicar la información compartida a través de la plataforma web tarjeta Vive Viña.

Además, gracias a la aplicación, se podrán enviar notificaciones a cada usuario referente a las novedades semanales de cada convenio y las actualizaciones que vayan surgiendo.

- **Tercera Etapa Programa Tarjeta Vive Viña:**

La tercera etapa del programa, pretende entregar los mismos convenios ofrecidos a los ciudadanos de la ciudad de Viña del Mar, pero ahora a todos quienes visitan nuestra ciudad.

Es decir, poder ofrecer las promociones y descuentos a todas las personas que vivan en las comunas aledañas a la ciudad y a todos los turistas que visiten Viña del Mar.

Esta iniciativa permitirá extender la cartera de posibles usuarios para el comercio local, apuntando además a aumentar el turismo en la zona, ofreciendo incentivos para todos quienes visiten la ciudad de Viña del Mar.

En términos de logística, todo quien visite Viña del Mar y desee acceder a las promociones y descuentos en los comercios asociados, podrá hacerlo a través de la misma aplicación para los vecinos, pero tener un área destinada a turistas bajo el concepto de **“Yo Visito Viña”**.

Así, al momento de descargar la aplicación, inscribirse con los datos personales, se generará un código QR donde podrán acceder a los descuentos y beneficios.

El registro de este código se hará de la misma manera en los diferentes comercios. De esta forma, se podrá conocer de mejor manera quienes visitan nuestra ciudad y cuáles son sus preferencias y gustos, permitiendo implementar estrategias a futuro que se adapten con estas elecciones.

- **Funcionamiento plataforma web Tarjeta Vive Viña**

En una primera etapa, a través de un sitio web distinto del municipal será posible acceder a los beneficios ofrecidos con los que cuenta el programa *Tarjeta Vive Viña*. Estos beneficios se encontrarán organizados por categorías y dentro de cada categoría estarán los distintos descuentos ofrecidos por las empresas.

## REGLAMENTO TARJETA "VIVE VIÑA"

**Artículo 1º:** Las normas del presente reglamento tienen por objeto reglamentar la aplicación de la Ordenanza de Participación Ciudadana en la Comuna de Viña del Mar, en el Decreto Alcaldicio 7.802/2006, del 24 de julio del año 2006, en orden a considerar al uso de la Tarjeta Vive Viña, inserta en el Programa de igual nombre como una forma de participación comunitaria y ciudadana, por cuanto se constituye como una herramienta que agregue valor a la comunidad y que permita potenciar al máximo la calidad de vida de todas las familias viñamarinas, optando a más y mejores posibilidades.

Dicha Ordenanza, señala y expone qué se entiende por participación ciudadana en diferentes ámbitos, definiéndolo como el derecho que tiene los habitantes de la comuna de intervenir, tomar parte y ser considerados en el planteamiento de propuestas y en las decisiones que se adopten para la solución de problemas que los afecten directa o indirectamente en los diferentes ámbitos de la actividad cotidiana de la ciudad; teniendo como objetivo general promover y canalizar la participación de la comunidad local en el progreso económico, social y cultural de la comuna.

Para lo cual, junto con facilitar la interlocución entre el municipio y las distintas expresiones organizadas de la ciudadanía local; acciones orientadas al desarrollo local a través de iniciativas conjuntas entre el municipio y las diferentes organizaciones de la ciudad; señalando como uno de los varios mecanismos de participación, la participación ciudadana en el ámbito comunitario, con programas participativos, las actividades relevantes y convenios de cooperación; como elemento para impulsar el desarrollo comunal en coordinación con los diferentes actores comunales; favoreciendo la articulación y cooperación con el sector empresarial, universitario, profesional, en función de iniciativas que se ligen a las grandes tareas y objetivos de desarrollo de la comuna; ya sea por iniciativa municipal o de instituciones relevantes de la comuna para el impulso, gestión y materialización de iniciativas de interés común, como una forma de sumar esfuerzos, capacidades y recursos en función del desarrollo y progreso de la ciudad.

**Artículo 2º:** Asimismo, las fuentes legales que fundamentan la instalación y ejecución del Programa Tarjeta Vive Viña, son por una parte la Ley N°18.695, que en su Artículo 1 señala que las municipalidades tienen por finalidad, entre otras, satisfacer las necesidades de las comunidad local y asegurarle su participación en el progreso económico, social y cultural; artículo 3, letra c) promoción del desarrollo comunitario; Artículo 4, señala entre otras funciones, letra a) educación y cultura, d) capacitación, promoción del empleo y fomento productivo, e) turismo, deporte y recreación y l) desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local; Artículo 8, en su inciso segundo señala, que para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades podrán celebrar contratos que impliquen la ejecución de acciones determinadas; Por su parte, el Decreto Alcaldicio 7.375/98 numeral 7.3 letra A), a) proponer, dirigir, coordinar y controlar la implementación de la política de comunicaciones municipal, interna y externamente; b) supervisar las acciones municipales de promoción, difusión,

propaganda, extensión u otra que implique una relación con el medio externo y, especialmente, con medios de comunicación social; e) confeccionar los programas anuales a efectuar por el municipio en materias de comunicación y cultura, en concordancia con las políticas municipales al respecto; letra B), k), proponer al Alcalde la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión; ii) establecer la debida coordinación con los departamentos y unidades de su dependencia, a través de reuniones de trabajo y todo medio de comunicación fluido y permanente; numeral 7.3.3, letra A), a) mantener y coordinar la relación entre el Municipio y los medios de comunicación social, recopilando y sistematizando información sobre el quehacer municipal y procurando su difusión; tanto internamente como hacia la comunidad; letra B), j) proponer a la Dirección Comunicaciones la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión; iv) mantener y actualizar el banco de información gráfica, escrita, magnética o de cualquier otro tipo referentes a la comuna, la Municipalidad y la gestión municipal; vii) difundir, a través de medios de comunicación propios o de terceros, la imagen municipal; viii) monitorear la imagen pública municipal, de acuerdo a plan de trabajo autorizado por la Dirección Comunicaciones.

**Artículo 3º:** Por tanto, en razón de las fuentes legales citadas, se entiende que la implementación y ejecución del Programa Vive Viña, a través de este reglamento tiene como finalidad no sólo ser agente de desarrollo, y que se mejore de manera eficaz y eficiente la calidad de vida de los habitantes de los distintos sectores de la comuna, sino que también, una finalidad comunicacional, informativa y de facilitadora, entre el recurso existente y el habitante de la comuna.

Para ello, se otorgará a las y los vecinos que lo soliciten, una tarjeta que acredite la inscripción de las vecinas y los vecinos de la comuna, denominada "Vive Viña", la cual será entregada por la Municipalidad a través de la Dirección de Comunicaciones, y el Departamento de Gestión e Imagen Corporativa, dependiente de ella, previo cumplimiento de aquellos requisitos y demás trámites, según se establezca en esta norma.

## **TÍTULO I OBJETIVO DE LA TARJETA**

**Artículo 4º:** La Tarjeta "Vive Viña" tiene como objetivo y finalidad entregar una herramienta que agregue valor a la comunidad y que permita potenciar al máximo la calidad de vida de todas las familias viñamarinas, optando a más y mejores posibilidades, proporcionando e informando todos aquellos beneficios otorgados directamente por la municipalidad, así como por entidades pertenecientes a la comuna.

## TÍTULO II DE LA SOLICITUD Y REQUISITOS

**Artículo 5°:** Podrán optar a la Tarjeta "Vive Viña" todas aquellas personas naturales que acrediten residencia permanente en la comuna, que tengan a lo menos 18 años cumplidos y no cuenten con una tarjeta vecino u otra de similares características en otra comuna.

Para acreditar identidad del solicitante, se deberá acompañar fotocopia de la cédula de identidad, por ambos lados.

Si el titular se encuentra imposibilitado de tramitar la tarjeta, debe enviar un representante con poder simple, fotocopia de su cédula de identidad y los demás documentos necesarios.

Para acreditar la residencia en la comuna, con los certificados de residencia vigentes entregados por la Junta de Vecino correspondiente al domicilio del solicitante, Notaría, mediante declaración jurada, o Unión Comunal de Junta de Vecinos si correspondiere.

Sin perjuicio de lo anterior, podrán inscribirse las vecinas y los vecinos con algún de los documentos siguientes:

- Cuentas de consumo servicios básicos de luz, agua, gas, teléfono, TV cable, correspondiente al último mes y a nombre del requirente, cuya emisión no supere los tres últimos meses.

- Liquidación de pago de pensión, cuya emisión no supere los tres últimos meses.

- Cartola de cuenta bancaria, AFP, Isapre o Fonasa, cuya emisión no supere los tres últimos meses.

- Cuenta de empresas concesionarias de autopistas urbanas (TAG) y de casas comerciales, cuya emisión no supere los tres últimos meses.

- Además podrán presentar: Contrato de arriendo vigente y legalizado ante notario, máximo seis meses de antigüedad. Contrato de trabajo vigente y firmado ante notario, para asesoras del hogar que trabajen puertas adentro, acompañando Certificado de Cotizaciones al día.

La municipalidad podrá requerir otros documentos e incluso podría verificar los datos proporcionados por el vecino mediante visita domiciliaria.

**Artículo 6°:** La solicitud deberá ser presentada anualmente, durante el mes de diciembre de cada año. Junto a lo anterior los solicitantes deberán estar al día en el pago de los derechos establecidos en la Ordenanza Local sobre Derechos Municipales si correspondiere.

Los trámites de solicitud serán canalizados a la Municipalidad, a través de la Unidades correspondientes.

**Artículo 7°:** Para obtener la tarjeta existen dos vías: la primera de forma presencial y la segunda de forma online:

a) Inscripción Presencial:

La persona se dirige a cualquier punto de atención (ya sea temporales dispuestos en lugares estratégicos de la ciudad o el punto de atención definitivo). La persona es atendida por algún ejecutivo de atención, quién solicita a la persona información para rellenar los diferentes campos. Los campos son

llenados en una plataforma web especial para la inscripción de la tarjeta del programa.

El usuario debe asistir con la documentación señalada en el artículo 5º, la que será revisada por el ejecutivo.

Cuando todos los campos necesarios son rellenados con la información del ciudadano por parte del ejecutivo de atención además de la inscripción, se le otorgará inmediatamente la tarjeta Vive Viña. La tarjeta estará previamente diseñada y elaborada, además de tener un código QR personal para cada tarjeta que se mande a hacer. Cada tarjeta será personal e intransferible.

#### b) Inscripción Online:

La inscripción online se realiza por parte de cada ciudadano interesado en adquirir la tarjeta Vive Viña. El usuario debe ingresar a una plataforma de inscripción para usuarios, donde debe rellenar los campos solicitados en ella.

Además de lo anterior, el usuario debe cargar una o más fotos nítidas o imágenes escaneadas con la documentación exigida en el artículo 5º.

Una vez realizado estos dos trámites será enviado a su correo la aprobación o desaprobarción de su solicitud. Esta revisión la realiza una persona del equipo tarjeta Vive Viña, quien debe revisar caso por caso que los campos fueron llenados correctamente y que la documentación presentada corresponde a la solicitada.

Una vez aprobada la solicitud, se envía por mail que la tarjeta está lista y que la persona puede ir a retirarla a algún punto de atención o llega directo a la casa, vía correo.

**Artículo 8º:** La Tarjeta "Vive Viña", permitirá a las vecinas y vecinos de Viña del Mar inscribirse como tales para efectos de optar los beneficios que otorgue la municipalidad y otras entidades, previa presentación de su cédula de identidad. Al momento del otorgamiento físico de la tarjeta, deberá firmar una Declaración Jurada Simple, a fin de manifestar la veracidad de los antecedentes entregados y manifestar su voluntad en orden a la entrega de sus datos personales.

La tarjeta en comento tendrá las siguientes características:

- Será personal e intransferible.
- Tendrá una vigencia de un año. No obstante lo anterior, su primera vigencia será desde la fecha de obtención hasta el 31 de diciembre de ese mismo año.
- La primera entrega de la tarjeta será sin ningún costo para el solicitante.
- Su renovación no tendrá costo para el vecino, siempre que para este efecto se haga entrega de la tarjeta vencida. En caso contrario deberá pagar los costos del plástico.
- La tarjeta será de material plástico con logotipo municipal, tendrá un número de identificación impreso y correlativo.

### TÍTULO III CAUSALES DE RECHAZO DE LA SOLICITUD

**Artículo 9º:** Causales de rechazo de solicitudes:

1. Por vivir en otra comuna.
2. Por ser residente en tránsito en la comuna (menos de 1 año).
3. Por haber adulterado documentación relevante para la acreditación o falsear información.

4. Por contar con una tarjeta vecino u otra de similares características en otra comuna.
5. Por negarse a proporcionar la información y documentación requerida por la municipalidad.
6. Por no estar al día en el pago de derechos municipales si correspondiere.

#### **TÍTULO IV CADUCIDAD DEL BENEFICIO**

**Artículo 10°:** Se caducará el beneficio: La Tarjeta "Vive Viña" será caducada de inmediato, dejando sin vigencia la inscripción respectiva, en caso de ocurrir cualquiera de los siguientes hechos:

1. Cambio de residencia.
2. Por vivir permanentemente en otra comuna.
3. Por fallecimiento del beneficiario.
4. Por comprobarse que el postulante entregó datos o antecedentes falsos.
5. Por comprobarse que el postulante es titular de una tarjeta vecino u otra de similares características en otra comuna.
6. Por hacer mal uso de los beneficios de la tarjeta.
7. Por hacer uso de la tarjeta una persona diferente de la titular.
8. Por no estar al día en el pago de derechos municipales si correspondiere.

#### **TÍTULO V PÉRDIDA, EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DE LA TARJETA**

**Artículo 11°:** En caso de pérdida, extravío, robo y/o hurto e inutilización de la tarjeta por parte del beneficiario, éste deberá dar cuenta por escrito de la situación a la Municipalidad, a través de la Unidades correspondientes. Para lo cual podrá solicitar nuevamente una tarjeta de reemplazo.

#### **TÍTULO VI RENOVACIÓN DE LA TARJETA**

**Artículo 12°:** Podrá solicitar la renovación de la Tarjeta "Vive Viña", para sí mismo, actualizando el domicilio con la documentación pertinente. Además, se hará exigible el no contar con una tarjeta vecino u otra de similares características en otra comuna y acompañar fotocopia de cédula de identidad. Al momento de renovar su tarjeta, deberá firmar una Declaración Jurada Simple, a fin de manifestar la veracidad de los antecedentes entregados y manifestar su voluntad en orden a la entrega de sus datos personales.

La renovación de la Tarjeta "Vive Viña" no tiene costo, siempre que se haga entrega de la tarjeta que se encuentra por vencer. En caso contrario, deberá pagar los costos del nuevo plástico.

**Artículo Transitorio:** La vigencia de este reglamento comenzará desde la publicación del mismo, en página web oficial de la municipalidad, una vez que se hayan cumplido con todos los trámites administrativos correspondientes.

**Anexo**  
**Minuta de Convenio Tipo**

**PROGRAMA**  
**TARJETA VIVE VIÑA**

## CONVENIO

### ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR

CON

( ENTIDAD )

En Viña del Mar, a (fecha) de 2019, entre (empresa ), R.U.T. N° (número), Representada legalmente por (nombre), de profesión (u oficio), Cédula de identidad N° (número), ambos con domicilio en (calle número, ciudad), por una parte, en adelante la “empresa” ; y por la otra, Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, en adelante la “Municipalidad”, R.U.T. N° (número), representada legalmente por su Alcaldesa, doña Virginia Reginato Bozzo, cédula nacional de identidad N° (número), ambas con domicilio en Calle Arlegui 615, comuna de Viña del Mar, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** La Municipalidad de Viña del Mar, a través de su Dirección de Comunicaciones, administra una tarjeta para los vecinos de la comuna, conocida como Tarjeta Vive Viña, la que cumple, entre otros objetivos, el facilitar al vecino la inscripción de las y los vecinos de la comuna, al Programa Tarjeta Vive Viña y así poder posibilitar la atención en forma más expedita a beneficios municipales, y otros beneficios de entidades comunales.

Por su parte, (empresa) es una empresa dedicada a (rubro).

**SEGUNDO:** Mediante este convenio, la (empresa), en su establecimiento comercial ubicado en (calle, número, ciudad), otorgará a todos los tenedores de la Tarjeta Vive Viña que hayan sido debidamente informados en la base de datos de beneficiarios suministrada por la Municipalidad de Viña del Mar, los siguientes beneficios:

a) , b), c), (etc, detallar).

**TERCERO:** Para optar a estos beneficios, al momento de la prestación los beneficiarios deberán acreditar su condición de tal, con la exhibición de su Tarjeta Vive Viña y su Cédula de Identidad.

Para este efecto, la Dirección de Comunicaciones de la Municipalidad de Viña del Mar hará llegar a la empresa , la bases de datos de todos los beneficiarios del Convenio, a objeto que de que estos sean registrados en su sistema.

La Municipalidad de Viña del Mar se compromete a mantener actualizada la base de datos con los beneficiarios de la Tarjeta Vive Viña y remitirla semanalmente a la empresa .

Con todo, la empresa , se obliga a no ceder, transferir ni transmitir a terceros ni a sus sucesores a ningún título, la base de datos proporcionada por el Municipio, siendo aplicable para estos efectos la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada.

**CUARTO:** La Municipalidad de Viña del Mar se compromete a difundir a los vecinos de la comuna el presente Convenio una vez suscrito, los beneficios ofrecidos por las entidades, por medio de un sistema de comunicación institucional en forma periódica, con la finalidad de encauzar el flujo de personas interesadas.

**QUINTO:** Se deja expresa constancia, que la Municipalidad de Viña del Mar, a partir de la suscripción del presente Convenio, no asume ningún tipo de responsabilidad solidaria o subsidiaria, sea en el orden civil, penal, laboral contractual o extracontractual o de cualquier otro tipo, respecto de las deudas u obligaciones personales que eventualmente adquirieran los tenedores de la Tarjeta Vive Viña para con la empresa.

**SEXTO:** Las partes dejan constancia que por la suscripción del presente Convenio, tanto la Municipalidad de Viña del Mar como la empresa , no autorizan bajo ninguna circunstancia el uso de logotipos, imágenes, fotografías, ni distintivos institucionales, sin el consentimiento de la otra parte.

**SÉPTIMO:** Para efectos de la operación del presente Convenio se designa como interlocutor válido por la empresa a don (nombre) con domicilio en (calle, numero, ciudad) teléfono +56 (número), correo electrónico (correo web).

En caso que el interlocutor válido designado en el párrafo anterior cese en sus funciones, la empresa deberá informar el hecho a la Dirección de Comunicaciones del Municipio, dentro del plazo máximo de 10 días corridos contados desde el cese. En dicha notificación deberá indicarse el nombre y datos de contacto del nuevo interlocutor válido designado. El procedimiento mencionado en este párrafo deberá utilizarse cada vez que exista cambio de interlocutor válido por parte de la empresa.

Por su parte, por la Municipalidad de Viña del Mar designa como interlocutor válido, al Director de Comunicaciones, con domicilio en (calle, numero, ciudad), teléfono (número) , correo electrónico (correo web).

**OCTAVO:** El presente Convenio tendrá una duración de un año, contado desde la fecha de suscripción del presente instrumento, plazo que será renovable en forma automática, por periodos iguales y sucesivos de un año, a menos que cualquiera de las partes desee ponerle término mediante un aviso escrito dirigido a la otra, con a lo menos treinta días corridos de anticipación al vencimiento del periodo respectivo, a través de carta certificada, enviada al domicilio señalado en la comparecencia.

No obstante lo anterior, la Municipalidad de Viña del Mar podrá poner término al presente Convenio en cualquier momento, y sin que la empresa tenga derecho a indemnización alguna, dando aviso por escrito a través de carta certificada enviado al domicilio indicado en la comparecencia, con al menos treinta días corridos de anticipación.

**NOVENO:** Las partes elevan a la categoría de esencial del presente Convenio, la obligación por parte de la empresa consistente en entregar semestralmente la totalidad de la información estadística a la Dirección de Comunicaciones de la Municipalidad, sobre la cantidad de personas que han hecho uso del descuento otorgado en virtud del presente Convenio. También será obligación esencial de la empresa, a través de su interlocutor válido, el actualizar semanalmente la base de datos de beneficiarios suministrada por la Municipalidad.

**DÉCIMO:** Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Viña del Mar y se somete a la jurisdicción y competencia de sus Tribunales de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

**DÉCIMO PRIMERO:** La supervisión del presente Convenio por parte de la Municipalidad y el velar por el cumplimiento de sus disposiciones, corresponderá a la Dirección de Comunicaciones.

**DÉCIMO SEGUNDO:** El presente Convenio deberá ser aprobado por Decreto Alcaldicio.

**DÉCIMO TERCERO:** El presente instrumento es formado por dos ejemplares, de igual tenor y data, quedando uno en poder de cada parte.

**DÉCIMO CUARTO:** La personería de doña Virginia Reginato Bozzo para representar a la Municipalidad de Viña del Mar en su calidad de Alcaldesa, consta en la Sentencia de Proclamación de Alcaldes de 1 de diciembre de 2016 del Tribunal Electoral de Valparaíso.

La personería de don (nombre), para actuar en representación de la empresa, consta en la escritura pública de (fecha), otorgada en la (Notaría), de don (nombre), Repertorio N° (número).

(empresa)  
REPRESENTANTE

VIRGINIA REGINATO BOZZO  
ALCALDESA  
MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR

III.- Notifíquese el presente Decreto por el Secretario Municipal de conformidad a las normas vigentes a la Dirección de Comunicaciones.

IV.- Publíquese por la Dirección de Comunicaciones en la Página Web Oficial de la Municipalidad.

Anótese, comuníquese y archívese.

  
MARIA CRISTINA RAYO SANHUEZA  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
VIRGINIA REGINATO BOZZO  
ALCALDESA

Lo que comunico a Ud. para su conocimiento y fines correspondientes.

Saluda a usted,

SECRETARIO

JCV/mcr

SEC. MUN/CONTROL/JURIDICA/CONCEJO  
ADM. MUN/FINANZAS/ ADM. Y FINANZAS/DIDECO/SECPLA  
COMUNICACIONES/INTERESADO/OF.PARTES

3 - 0 1 - 0 2



553

M...../