

- ▲ **Palabras clave/** Participación, integración social, barrio, intervención social.
- ▲ **Keywords/** Participation, social integration, neighborhood, social intervention.
- ▲ **Recepción/** 07 de enero 2022
- ▲ **Aceptación/** 08 de junio 2022

## Integración social y territorial de forma virtual: posibilidades y barreras post Covid 19

Virtual Social and Territorial Integration: Possibilities and Barriers Post Covid-19

### Andrés Godoy-Ossandón

Sociólogo y Magíster en Sociología de la Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile.  
Equidad Urbana Consultora, Santiago, Chile.  
andres.godoy@equidaurbana.org

### Magdalena Schmidt-Gubbins

Psicóloga, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.  
Equidad Urbana Consultora, Santiago, Chile.  
magdalena.s@equidaurbana.org

### Tomás Lagos-Marín

Sociólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.  
Equidad Urbana Consultora, Santiago, Chile.  
tomas.lagos@equidaurbana.org

**RESUMEN/** A raíz de los cambios que debieron implementarse en intervenciones sociales producto del COVID-19 y sus consecuentes desafíos para el trabajo comunitario en temáticas de integración social y territorial, en el presente artículo se desarrolla una investigación exploratoria que indaga en las percepciones de las y los beneficiarios e implementadores del Plan de Integración Social –en su modalidad virtual– implementado a partir del año 2020. Se buscó evaluar las posibilidades que presenta el trabajo remoto para la integración al nuevo barrio y el fortalecimiento de la cohesión social en estos territorios. Se utilizó una metodología mixta que incorporó encuestas y entrevistas semiestructuradas, con participantes del programa y sus implementadores. Los resultados muestran que estos actores interpretan las facilidades de asistencia como un aspecto positivo para la organización vecinal; no obstante, se detectan desafíos para desarrollar procesos de participación más activos e inclusivos con toda la comunidad. **ABSTRACT/** As a result of the changes that had to be implemented in social interventions due to the COVID-19 pandemics and its ensuing challenges for community work on social and territorial integration issues, this article develops an exploratory research to explore the perceptions of beneficiaries and implementers of the Social Integration Plan –in its virtual modality– as of 2020. The aim was to assess the possibilities involved in remote work for integration into the new neighborhood and the strengthening of social cohesion in these territories. A mixed methodology was used, introducing surveys and semi-structured interviews with program participants and their implementers. The results show that these stakeholders interpret assistance facilities as a positive aspect for the neighborhood organization; however, challenges are identified to develop more active and inclusive participation processes with the community at large.

### INTRODUCCIÓN

La masificación de Internet y el acceso inmediato a información ha contribuido a la eliminación de fronteras y al surgimiento de lo que Castells (2012) denomina “sociedades en red”; en tanto que el uso de la tecnología mediaría la generación de relaciones sociales, posibilitando nuevas formas de organización social.

La IX Encuesta de Acceso y Uso de Internet (Brújula 2017) señala que el 87,4% de los hogares chilenos cuenta con acceso a esta

red global, ya sea fijo y/o móvil. Asimismo, la crisis sociosanitaria causada por el COVID-19 ha sido un catalizador de este proceso, como muestra un estudio de la CEPAL (2020), el cual señala cómo el inicio de la pandemia generó una disminución de la velocidad de Internet en Chile debido al aumento inusitado de tráfico. El hecho de que la mayoría de la población se vio obligada a mantenerse al interior de sus hogares tuvo gran impacto en el mundo del trabajo: según un estudio de la Asociación Chilena de Seguridad (2020), un

95% de las empresas contó con algún grado de trabajadores en modalidad teletrabajo producto del COVID-19.

En este contexto, otro ámbito de la sociedad que se enfrentó al desafío de transitar hacia la modalidad virtual fueron los programas e intervenciones sociocomunitarias, dada la imposibilidad de detener estas actividades, en tanto su objetivo es aportar con herramientas que apuntan a mejorar las condiciones de vida de los grupos más excluidos (Lobelle 2017). Esta modalidad remota para el trabajo

comunitario ya venía siendo estudiada por grupos académicos vinculados con el trabajo social: Arriazu y Fernández-Pacheco (2013); Fernández-Pacheco y Arriazu (2014); Caravaca (2014); Bedoya y López (2021); López *et al.* (2020); a diferencia de los estudios en planificación urbana, que volcaron más atención a la participación virtual una vez comenzada la crisis sanitaria. Entre estos últimos se destacan los aportes de Pantíc *et al.* (2021); Bricout *et al.* (2021); Kleinhans *et al.* (2022) y Sameer *et al.* (2022). Dichos estudios coinciden en que el rol de la participación en la planificación urbana es clave para generar procesos más democráticos, orientados a lograr mayor cohesión social (Roberts 2004), y que una metodología virtual ofrece tanto oportunidades como desafíos.

Estudios como el de Pantíc *et al.* (2021) presentan un análisis comparado de diferentes países que, durante la pandemia, adecuaron sus normativas urbanas a formatos que posibilitan la modalidad virtual, entre ellos Perú, España y Sudáfrica. Por otro lado, estudios como el de Sammer *et al.* (2022) dan cuenta de las posibilidades que entregan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y las instancias no remotas para propiciar propuestas de ciudad como las ciudades inteligentes (*smart cities*), y nuevos tipos de gobernanza urbana.

La literatura revisada concluye que existe evidencia para considerar que, dentro de las potencialidades de la participación virtual, se encuentra: (i) alcanzar a un mayor número de personas; (ii) procesos más igualitarios en cuanto al uso de la palabra; (iii) ser una modalidad más económica y de fácil gestión; y (iv) otorgar mayor confiabilidad a procesos de consulta ciudadana. Sin embargo, también consigna dificultades, como: (i) participación de grupos vulnerables por nivel socioeconómico y/o tramo etario; (ii) desconfianza en las plataformas entre personas con poco manejo de TIC; y (iii) falta de metodologías específicas para este formato de trabajo. Estas barreras se deberían superar o podrían generar tensiones con la comunidad al dificultar mecanismos de

participación que posibiliten la cogestión para la toma de decisiones (Godoy 2020); de acuerdo con lo propuesto por Callon (1999) en su modelo de coproducción, esto podría superarse solo con mecanismos de participación bajo una lógica informativa-educativa.

Por último, Kleinhans *et al.* (2021) plantean que la modalidad no presencial es un enfoque complementario y que, en ningún caso, podrá reemplazar aspectos fundamentales de la interacción cara a cara, por lo que son “apóstoles de lo... figital, que fusiona métodos tanto digitales como físicos/presenciales” (768).

Para el caso de Chile, no se encontraron –en el marco de esta investigación– estudios académicos que evalúen la modalidad remota en planes de participación ciudadana para temáticas urbanas.

En cuanto a la experiencia práctica, si se toma en consideración el sector vivienda, los programas estatales que cuentan con planes de participación ciudadana tienen una propuesta de intervención de carácter presencial. Esto se modificó durante el año 2020 producto de la pandemia, dando pie al formato virtual. Dichos cambios vienen a problematizar las formas de fomentar la participación e integración social, en tanto que se exige la implementación remota de instancias que no se habían pensado de esa forma antes, sin experiencia previa ni metodologías específicas.

Esto da lugar al surgimiento de oportunidades y desafíos para la promoción de la participación ciudadana en procesos de planificación urbana, que vale la pena estudiar y profundizar. Es por esto que el objetivo del presente estudio fue conocer la percepción de los participantes y los profesionales vinculados con la ejecución de los Planes de Integración Social (PIS) en modalidad virtual, desarrollado por el Programa de Integración Social y Territorial (DS19) del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), con el fin de aportar a la discusión sobre las oportunidades de este tipo de estrategias y su posibilidad de ser utilizadas

de manera permanente. La pregunta que guio la investigación fue la siguiente:

¿Cuáles son las percepciones que las y los beneficiarios e implementadores del Plan de Integración Social (PIS) tienen sobre el programa y el cumplimiento de sus objetivos a partir de su experiencia en modalidad virtual? A su vez, se apuntaron los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los elementos facilitadores que hacen efectivo este proceso en cuanto a los objetivos del PIS y sus barreras asociadas.
- Identificar ventajas y desventajas señaladas por parte de ejecutores y personas que usaron la modalidad virtual.
- Reconocer las percepciones de satisfacción por parte de las y los usuarios y ejecutores que han participado de las actividades de manera remota.

## MARCO NORMATIVO

### Programa de Integración Social y Territorial (DS19) - Plan de Integración Social (PIS)

El Plan de Integración Social forma parte del Programa de Integración Social y Territorial del MINVU, regulado por el Decreto Supremo N° 19. Dicho reglamento define que esta política pública de vivienda busca otorgar un subsidio habitacional “para financiar la adquisición de una vivienda económica que forme parte de un conjunto habitacional” (MINVU 2017, 3), donde la característica más importante es que los conjuntos deben incluir al menos un 20% de viviendas destinadas a familias vulnerables (MINVU 2017, 8). Por lo tanto, puesto que los proyectos habitacionales deben considerar la incorporación de familias de menores ingresos y hogares de sectores medios, el MINVU decidió exigir al desarrollador inmobiliario ejecutar un Plan de Integración Social (PIS).

Los documentos que regulan el diseño del PIS declaran que su principal objetivo es “apoyar a las familias en el proceso de instalación en su vivienda, a favorecer su integración en el nuevo barrio y fortalecer la cohesión social” (MINVU 2017, 6).

En términos metodológicos, si bien las exigencias varían según cada región, se espera que el PIS se componga de talleres que cuenten con expositores expertos en diferentes ámbitos; además de actividades dinámicas que permitan poner en práctica los conocimientos entregados. Dicho diseño debió adecuarse a la modalidad virtual una vez iniciada la pandemia.

**METODOLOGÍA**

El estudio tuvo un carácter exploratorio y se abordó mediante una metodología de investigación mixta. El fin era generar una visión más completa de la temática estudiada a través de la implementación de encuestas y entrevistas (Hernández 2006).

El trabajo de campo se realizó entre los meses de julio y octubre del año 2021. La etapa cuantitativa consistió en la aplicación de una encuesta a personas que encabezan el hogar para conocer sus percepciones de la ejecución virtual del PIS y su potencial aplicabilidad dentro de la política urbana. La etapa cualitativa profundizó en estos resultados a partir del reconocimiento de los elementos facilitadores, barreras, ventajas y desventajas de esta modalidad.

Respecto de las técnicas de producción de datos, se aplicó un cuestionario de 43 preguntas, en su mayoría cerradas, de selección múltiple y respuesta única, el cual fue construido por el equipo de investigación. Para ello se utilizó una estrategia de muestreo intencionado (Flick 2004) y se contactó a personas propietarias de una vivienda (habitada o en proceso de construcción) en proyectos del Programa de Integración Social y Territorial (DS19), cuya comunidad haya participado de al menos tres actividades virtuales del PIS. De esta manera, la muestra efectiva ascendió a un total de 177 casos levantados de manera telefónica, los cuales se distribuyen como se muestra en la tabla 1. Estos datos fueron analizados con métodos de estadística descriptiva. Estos permitieron mostrar la distribución de las frecuencias de cada variable y realizar cruces de variables de interés con las sociodemográficas.

|                                     |                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE VÁLIDO |
|-------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------|
| Sexo                                | Mujer                     | 104        | 59%               |
|                                     | Hombre                    | 72         | 41%               |
| Edad                                | 18 a 34 años              | 55         | 49%               |
|                                     | 35 a 64 años              | 54         | 49%               |
|                                     | 65 años o más             | 2          | 2%                |
| Nacionalidad                        | Chile                     | 165        | 94%               |
|                                     | Otras nacionalidades      | 10         | 6%                |
| NSE                                 | Vulnerables               | 47         | 27%               |
|                                     | Sectores medios           | 124        | 73%               |
| Regiones                            | Región Metropolitana      | 30         | 17%               |
|                                     | Otras regiones            | 141        | 83%               |
| Tiempo viviendo en el conjunto DS19 | No ha llegado al proyecto | 97         | 55%               |
|                                     | Menos de 1 año            | 35         | 20%               |
|                                     | Más de 1 año              | 45         | 25%               |
| Situación habitacional previa       | Vivía de allegado         | 85         | 50%               |
|                                     | Arrendaba con contrato    | 51         | 30%               |
|                                     | Arrendaba sin contrato    | 31         | 18%               |
|                                     | En un campamento o toma   | 3          | 2%                |

Tabla 1. Caracterización de participantes de la encuesta (fuente: Elaboración propia, 2021).

A partir de los resultados de las encuestas, se diseñó un guion para el levantamiento de datos a través de entrevistas semiestructuradas (Hernández 2006). Para ello se utilizó un muestreo intencionado y se contactó a (i) dirigencias de los diferentes proyectos DS19 y (ii) equipos vinculados con la ejecución de los PIS, sea desde su rol como implementadores o como supervisores desde el MINVU. Se realizaron ocho entrevistas (tabla 2), las cuales fueron transcritas integralmente y analizadas a través de la técnica de análisis de contenido (Titscher et al. 2002); este proceso consiste en definir -tras el muestreo- unidades de análisis que serán codificadas asignándoles

| ACTOR                      | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Dirigente/a de comunidades | 4        |
| Ejecutor/a PIS             | 2        |
| Funcionario/a MINVU        | 2        |

Tabla 2. Participantes en entrevistas (fuente: Elaboración propia, 2021).

una categoría. Posteriormente se comparan las relaciones entre las diferentes categorías. Para este caso, se seleccionó como unidad de análisis párrafos de las entrevistas.

Respecto de las consideraciones éticas con los participantes del estudio, se tomaron medidas que aseguraron el cumplimiento de los estándares mínimos. En primer lugar, se informó a los participantes de la voluntariedad de estos instrumentos, los objetivos y los alcances de la investigación. Además, se garantizó un uso responsable de los datos proporcionados, asegurando su confidencialidad y anonimato.

## RESULTADOS

Los resultados se esbozan a través de tres apartados que describen los siguientes aspectos: i) percepciones, facilitadores, barreras, ventajas y desventajas que los distintos actores identifican con respecto a la aplicación virtual del PIS (es decir, las adaptaciones metodológicas implementadas para la ejecución virtual del PIS); ii) las oportunidades y las limitaciones del formato virtual; y iii) los aprendizajes para el futuro que presenta la virtualidad.

### Adaptaciones metodológicas

Desde las entidades ejecutoras se menciona que la llegada de la pandemia obligó a generar adaptaciones metodológicas en un plazo muy breve. Ahora bien, desde SERVIU destacan la capacidad de adaptación de las entidades ejecutoras del PIS a esta nueva modalidad, puesto que lograron que los materiales del programa fueran lo suficientemente informativos para las personas beneficiarias, cumpliendo con los objetivos exigidos.

### Convocatoria

En cuanto a la forma de convocar a los talleres, los grupos entrevistados comentaron que, antes de la pandemia, esto se hacía de forma presencial. Con la llegada de la pandemia, el proceso se llevó a cabo principalmente a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas y vía WhatsApp. Pese al cambio de formato, un 91,5% de los encuestados señala haber recibido la invitación a las reuniones del PIS. Por otra parte, frente a la pregunta de cuál creían que era el mejor medio para invitar a las actividades del PIS, un 43% optó por la aplicación WhatsApp,

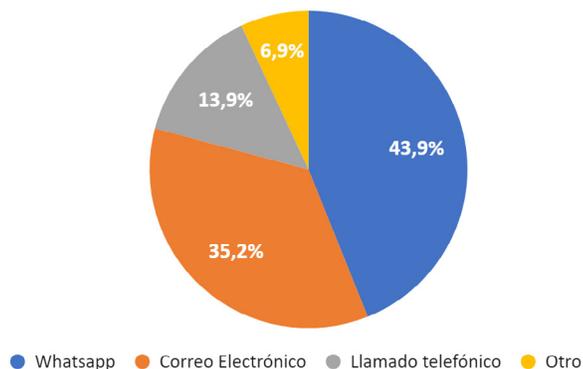


Gráfico 1. Medio de difusión preferido por usuarios del PIS (fuente: Elaboración propia, 2021).

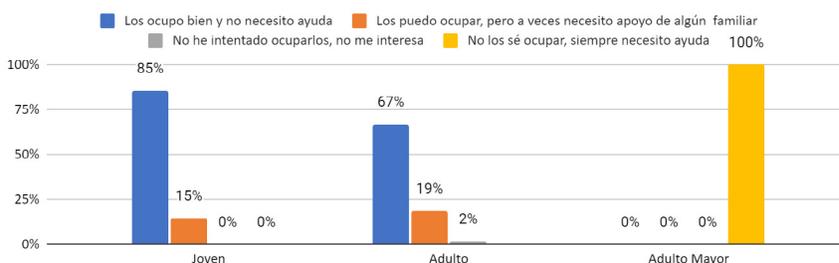


Gráfico 3. Manejo de TIC según rango etario (fuente: Elaboración propia, 2021).

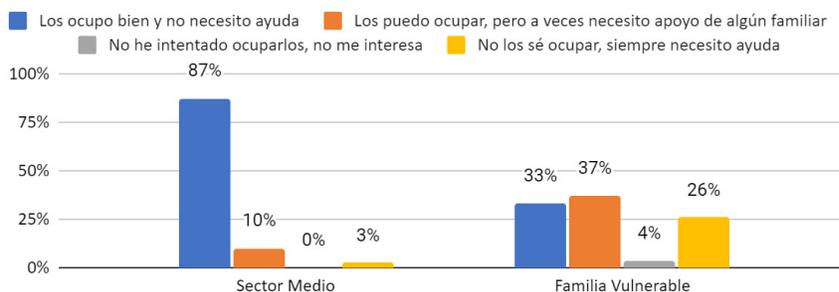


Gráfico 4. Manejo de TIC según nivel socioeconómico (fuente: Elaboración propia, 2021).

seguido del correo electrónico (gráfico 1). De las convocatorias por WhatsApp, los participantes valoran que esta facilita una comunicación más fluida y directa, ya que es el medio que más utilizan cotidianamente. Quienes prefieren el correo electrónico valoran su formalidad y la posibilidad de que quede registro.

Si bien el correo electrónico parece un medio eficiente, las y los dirigentes entrevistados señalan que no todas las personas tienen el mismo nivel de uso y acceso a esta plataforma, lo que podría considerarse como una posible barrera para la participación efectiva de toda la comunidad. Debido a esto, tanto las encuestas como las entrevistas arrojaron que se deben diversificar los canales virtuales (a través de los representantes comunitarios y utilizando más WhatsApp) para convocar e involucrar de forma más activa a las y los vecinos.

“Hay proyectos en donde tenemos... gente que está súper conectada virtualmente, pero tenemos otros proyectos donde también hay brechas generacionales que son súper importante, donde también *tenís* como mayor dispersión etaria... desde los 45 años hacia arriba hay un quiebre generacional donde a la gente le cuesta más conectarse a Zoom” (Camila, ejecutora PIS).

#### *Incentivar la participación*

Quienes fueron entrevistados entregaron algunas recomendaciones orientadas a mejorar los niveles de participación, como evitar que siempre hablen las mismas personas, intentar contar con facilitadores dinámicos, utilizar más herramientas virtuales, hacer actividades con grupos más pequeños, evaluar las reuniones y definir compromisos por parte de la comunidad y la entidad desarrolladora. La siguiente cita da cuenta del espíritu que se promueve:

“Hay que tratar de que todos participen, si hay personas que les cuesta hablar, nosotros por eso damos la instancia previa a decir, oye, vamos a hablar de este tema, cuál es la duda que tiene usted... Hay gente que quizás nunca va a hablar en la reunión, porque no es

de su propia *expertise*... Entonces nosotros tratamos de ayudar en ese sentido” (Eduardo, dirigente, participante de PIS virtual).

#### *Desafíos de los equipos que implementan los PIS*

Otro aprendizaje es respecto a los desafíos que enfrentan los equipos vinculados al desarrollo de los PIS, que van desde MINVU hasta los implementadores del programa. Así, el primer desafío que surge de forma transversal tiene relación con capacitarse en metodologías nuevas que permitan adecuar los contenidos a esta modalidad:

“Desde la convocatoria, tuvimos que reajustar todo, el diagnóstico, para saber específicamente cómo lo queríamos hacer, conocer todas esas personas que tenían dificultades con conectarse a Zoom; teníamos también que aplicar otro tipo de metodologías para llegar a ellas”. (Camila, ejecutora PIS). Dichas metodologías presentan el doble desafío de tener que transmitir los contenidos de manera simple y accesible para un público con diferentes niveles de manejo de las plataformas virtuales, así como cumplir con estándares de calidad en información y estética:

“O sea, sin aspirar a que contraten audiovisuales, igual uno más o menos, sabe discernir que en realidad este video viene muy mal presentado, la tipografía es mala, la calidad de la grabación es mala, entonces hay que mejorar estos aspectos.” (Rodrigo, funcionario Minvu).

#### *Resolver las fuerzas en disputa*

La articulación de las diferentes entidades involucradas en la ejecución de los PIS surge como un desafío fundamental para fortalecer la dimensión comunitaria del programa. Sin embargo, existirían fuerzas en disputa en relación con las expectativas y los objetivos del programa, y los desafíos que plantea su ejecución. Principalmente, la tensión estaría entre los equipos ejecutores y el SERVIU, cuyas exigencias varían de una región a otra. Esto se traduciría en la falta de adecuación de los plazos y verificadores del programa a la realidad de las intervenciones virtuales, lo

que añade complejidad a las adaptaciones que los equipos deben realizar:

“Yo siento que hay una disociación entre el SERVIU y nosotros, las ED que están ejecutando el PIS, porque nos están exigiendo lo mismo en condiciones distintas. Los porcentajes siguen siendo los mismos, o sea te siguen exigiendo el 80% cuando se sabe que existe un grupo al cual tú nunca vas a poder llegar”. (Valentina, ejecutora PIS).

## CONCLUSIONES

Los resultados presentados plantean elementos novedosos para avanzar en la comprensión de las posibilidades que entrega la participación ciudadana a distancia en procesos barriales y de planificación urbana. Esta materia de estudio aún se encuentra poco abordada en Chile, por lo que los resultados se presentan como un aporte exploratorio. Tanto la literatura revisada como las percepciones levantadas dan cuenta de que las herramientas digitales para la participación ciudadana y la intervención social son una realidad actual y perdurarán más allá de la crisis del COVID-19. Sobre esto, Pantic *et al.* (2021) señalan que diversos países ya han adaptado estas medidas y, por otro lado, Kleinhans *et al.* (2021) proponen la fusión de métodos en actividades y programas híbridos, complementando lo presencial con lo digital.

A lo largo del presente artículo se tuvo por objetivo conocer las percepciones de distintos actores del PIS respecto de las adaptaciones realizadas para su implementación en modalidad virtual, quienes identificaron facilitadores, barreras, fortalezas y debilidades de este formato de aplicación. Respecto de los elementos facilitadores, se menciona que el desarrollo virtual de las actividades contribuye a la comodidad y la rapidez en el acceso a la información. Por otro lado, las principales barreras tienen que ver con el manejo de TIC y la dificultad de realizar metodologías participativas que fomenten el involucramiento de la comunidad.

Adicionalmente, se pudieron identificar algunas fortalezas y debilidades de este

formato. Por un lado, las actividades virtuales facilitan su accesibilidad al no contemplar traslados para asistir a los talleres. Por otro lado, se identifica una gran debilidad con respecto a la disminución de la participación efectiva de los asistentes en las actividades. Por último, se identificaron opiniones diversas en cuanto a la aplicación virtual del PIS, ya que las comunidades beneficiarias tienen una percepción positiva de este formato, señalando que se podría seguir utilizando dadas sus fortalezas y ventajas. Sin embargo, las entidades ejecutoras tienen una percepción

más negativa en tanto lo virtual dificultaría la dimensión experiencial de las actividades. Así, a pesar de que se prefiere lo presencial, todos los actores consultados admiten la posibilidad de desarrollar un modelo mixto de ejecución del PIS que incluya actividades presenciales y virtuales, dependiendo de la temática y el objetivo. Ahora bien, estas diferencias percibidas entre los distintos actores involucrados invitan a pensar en los diferentes objetivos que cada uno adjudica a los espacios de reunión. Por un lado, los beneficiarios buscan obtener información

relevante sobre su nuevo conjunto habitacional. Mientras, las entidades ejecutoras sitúan la participación y la integración social como elementos que deben ser profundizados y que la virtualidad mermaría.

Finalmente, a partir del ejercicio exploratorio desarrollado durante este estudio, surgen nuevos desafíos que invitan a seguir indagando en esta temática. Por ello, es importante generar mecanismos que aporten a superar las barreras mencionadas e identificar cómo los programas sociales se adaptan de mejor forma a estos cambios. ▲■■■

## BIBLIOGRAFÍA

- Arnstein, Sherry. 1969. «A ladder of citizen participation». *The Journal of American Institute of Planner* 35, N°4: 216-224.
- Arriazu, Rubén y José Luis Fernández-Pacheco. 2013. «Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria». *Cuadernos de Trabajo Social* 26, N° 1: 149-158. doi: 10.5209/rev\_CUTS.2013.v26.n1.41665.
- Asociación Chilena de Seguridad. 2020. «Estudios de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científicos técnicos relevantes del teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al organismo administrador de la ley 16.744 para el desarrollo del modelo de implementación». [https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/fucyt-proyectos/225-2018\\_uchile\\_olivares\\_teletrabajo\\_informe-final\\_300620.pdf?sfvrsn=6f6e2d21\\_2](https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/fucyt-proyectos/225-2018_uchile_olivares_teletrabajo_informe-final_300620.pdf?sfvrsn=6f6e2d21_2)
- Bedoya, Isabel y Jenny López. 2021. «El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social». *Trabajo Social* 23, N° 1: 251-272. doi: 10.15446/ts.v23n1.88262.
- Bricout, John, Paul M. A. Baker, Nathan W. Moon, y Bonita Sharma. 2021. «Exploring the Smart Future of Participation: Community, Inclusivity, and People With Disabilities». *International Journal of E-Planning Research (IJEPR)* 10, N°2: 94-108. <https://doi.org/10.4018/IJEPR.20210401.oaB>.
- Brújula. 2017. «IX Encuesta de Acceso y Usos de Internet». Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. Disponible en: [https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe\\_Final\\_IX\\_Encuesta\\_Acceso\\_y\\_Usos\\_Internet\\_2017.pdf](https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf)
- Callon, Michael. 1999. «The role of lay people in the production and dissemination of scientific knowledge». *Science, technology & Society* 4, N° 1: 81-84.
- Caravaca, Carmen. 2014. «Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social». *Pensamiento al margen*, N° 1: 1-17.
- Castells, Manuel. 2012. *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza.
- CEPAL. 2020. *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19*. CEPAL, CAF.
- Fernández-Pacheco, José Luis y Rubén Arriazu. 2014. «Diagnósticos e intervención 2.0: Posibilidades de la metodología online en trabajo social». *Revista Teknokultura* 11, N° 1: 39-70.
- Flick, Uwe. 2004. *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Godoy, Andrés. 2020 «Capital social y apropiación del espacio en la vivienda social: análisis del programa fondo solidario de elección vivienda». *Revista Intervención* 10, N° 2: 48-66.
- Hernández, Roberto. 2006. *Metodología de la investigación*. D. F., México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. 2017. Decreto Supremo N°19. Santiago, Chile: MINVU.
- Kleinhans, Reinout, Enzo Falco y Ian Babelon. 2022. «Conditions for Networked Co-Production through Digital Participatory Platforms in Urban Planning». *European Planning Studies* 30, N° 4: 769-88. <https://doi.org/10.1080/09654313.2021.1998387>.
- Lobelle, Gretel. 2017. «Políticas públicas sociales: apuntes y reflexiones». *Revista Cubana de Información y Comunicación* 6, N° 14: 81-96.
- Lopéz, Antonio, Chaimé Marcuello-Servós, Joaquín Castillo de Mesa, Patricia Almaguer. 2020. «The more you know, the less you fear: Reflexive social work practices in times of COVID-19». *International Social Work* 63, N°6: 746-752.
- Pantić, Marijana, Juaneé Cilliers, Guido Cimadomo, Fernando Montaño, Oluosola Olufemi, Sally Torres Mallma y Johan van den Berg. 2021. «Challenges and Opportunities for Public Participation in Urban and Regional Planning during the COVID-19 Pandemic—Lessons Learned for the Future». *Land* 10, N°12: 1379. <https://doi.org/10.3390/land10121379>.
- Roberts, Nancy. 2004. «Public Deliberation in an Age of Direct Citizen Participation». *American Review of Public Administration* 34, N°4: 315-353. doi:10.1177/0275074004269288.
- Sameer, Nibras, Chaham Alalouch, Mohamed S. Saleh, Saleh Al-Saadi y Ashraf Saleem. 2022. «Towards sustainable smart cities: a study on digital participatory planning in Oman». *Proceedings of the Institution of Civil Engineers - Urban Design and Planning* 175, N°2: 72-90. <https://doi.org/10.1680/jurp.21.00040>.
- Titscher, Stephan, Michael Meyer, Ruth Wodak y Eva Vetter. 2002. *Methods of text and discourse analysis*. London: Sage.