



SERVIU REGION DE LOS LAGOS

Dirección Regional

Int. N° / 09-12-2014

365

**APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL SERVIU REGION DE LOS LAGOS, QUE ESTABLECE MODALIDADES FORMALES Y ESPECÍFICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DE LA LEY N° 20.500.**

**PUERTO MONTT, 26 DIC 2014**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 3313 /**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 1 inc. 4°, 8 inc.2°, 19 N° 14° y 15° en la Constitución Política de la República de Chile; el D.L. N°1.305 de 1975, que estructura y regionaliza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el D.S. N°355 de 1976, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; la ley 20.285 sobre Acceso a Información Pública, la Ley N° 20.500, sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública; el D.F.L. N° 1/19.563, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado; la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón; en el Decreto Supremo N° 669, de 2014, del Ministerio del Interior y el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana N°007 del 06 de Agosto de 2014.



**CONSIDERANDO:**

**1.** Que, con fecha 16 de febrero de 2011, se publicó la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión

Pública, que modificó la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, incorporando un título IV sobre Participación Ciudadana, el cual consagra y reconoce el derecho de las personas a participar en las políticas, planes, programas y acciones del Estado.

2. Que el art. 70 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado establece que “Cada órgano de Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.”

3. Que el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana, dictado el 06 de Agosto del 2014, instruye a todos los órganos de Administración del Estado del nivel central “revisar y actualizar sus normas de participación ciudadana con el objeto de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, buscando ampliar los niveles de participación desde los consultivo a lo deliberativo.”

4. Que el Instructivo Presidencial N° 007, indicado en numeral precedente, establece los siguientes objetivos estratégicos para la ampliación y profundización de la democracia mediante la participación ciudadana:

- 
- a) Revisar y perfeccionar el diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana hoy existentes en los programas y políticas públicas sectoriales en todas sus etapas.  
Integrar transversalmente el enfoque de participación ciudadana a toda política pública sectorial.
  - c) Fortalecer y dar institucionalidad tanto a la participación política como a la participación ciudadana en la gestión pública, garantizando que todos y todas tengamos el mismo derecho a incidir en las decisiones que nos afectan.
  - d) Promover que la participación se lleve adelante con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman nuestra sociedad.

#### RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la siguiente Norma General de Participación Ciudadana del Serviu Los Lagos, y **DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 292 del 14 de febrero de 2013.

## 2. TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1°.-** La norma general de participación ciudadana del Serviu Los Lagos, regula las modalidades formales y específicas en que las personas pueden participar e incidir en el desarrollo de todo el ciclo de gestión de las políticas públicas que son de su competencia. La aplicación de esta norma debe apuntar al fortalecimiento de la gestión pública participativa y a la promoción del derecho a la participación ciudadana en ésta.

**Artículo 2º:** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública del (Ministerio o servicio) se basa en los siguientes fundamentos:

- i) La participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas es un derecho que el Estado debe garantizar y promover. Esto significa que todos los órganos de Administración del Estado deberán garantizar espacios y mecanismos institucionalizados en los cuales las personas puedan participar tanto en el diseño, formulación ejecución y evaluación de las políticas Públicas.
- ii) Las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios, tanto en el acceso a la oferta de los servicios institucionales y garantías de protección social, como en el control y transparencia de la función pública.
- iii) Las políticas públicas sectoriales deben incluir iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil que corresponden a su ámbito programático, teniendo en cuenta criterios de equidad y descentralización.
- iv) La inclusión y la igualdad de oportunidades de participación. La calidad participativa de las políticas públicas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias y respeto a la diversidad, lo cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana y el establecimiento de garantías necesarias para que el derecho a la participación ciudadana sea ejercido en igualdad de condiciones.



**Artículo 2°.- Ámbito de Aplicación:** La presente norma es aplicable al Serviu Los Lagos en la forma que determinen las normas generales de participación ciudadana del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

**Artículo 3°.- Cómputo de Plazos.** Los plazos de días establecidos en esta resolución serán de días hábiles en jornada laboral, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos, entendiéndose que un plazo de día hábil culmina al término de la jornada laboral de los funcionarios públicos.

## TÍTULO II

### PÁRRAFO 1°

#### DE LAS MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 5°.- Modalidades de Participación Ciudadana.** Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad social entre la ciudadanía y los órganos del Estado. Éstos se encuentran conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento. Su vigencia y número de participantes se determinarán de acuerdo a los objetivos, recursos disponibles y la voluntad política que los constituye.

Son mecanismos de participación ciudadana los siguientes:

- a) Acceso a Información Relevante.
- b) Cuentas Públicas Participativas.
- c) Consultas Ciudadanas.
- d) Consejo de la Sociedad Civil.
- e) Cabildos Ciudadanos

Las referidas modalidades deberán considerar los avances de las tecnologías de la información, de manera que siempre se favorecerá aquel procedimiento que permita constatar un hecho y agilice la gestión pública.

Asimismo, en la utilización de estas modalidades la autoridad deberá velar tanto por el correcto tratamiento de los datos personales en virtud de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, como por la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contemplada en la Ley N° 20.422; de los pueblos originarios, conforme a la Ley 19.253, Convenio 169 de la OIT y demás legislación vinculante. Lo anterior, sin perjuicio de otras normas vigentes.

## PÁRRAFO 2° DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

### Artículo 7°.- Acceso a la Información Relevante.

El Serviu Región de Los Lagos pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando así, que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible, sin perjuicio de la aplicación de la ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Los canales de difusión serán todos aquellos que el Serviu Región de Los Lagos haya dispuesto, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- a) *Sitio web del Serviu Los Lagos.*
- b) *Medios Presenciales de Relación Directa. (Ej. Atención presencial en oficinas, jornadas de difusión, plazas ciudadanas de orientación e información de programas, beneficios, etc.)*
- c) *Medios Audiovisuales y Físicos como Boletines o periódicos electrónicos, cartillas o folletos impresos.*
- d) *Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias*
- e) *Carta de Compromisos Ciudadanos.*
- f) *Teléfono de Información Ciudadana*
- g) *Móviles de Atención Ciudadana.*

## PARRAFO 3° DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

### Artículo 8°.- Cuenta Pública Participativa.

Las Cuentas Públicas Participativas son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, que permiten a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas, y a los ciudadanos ejercer control social sobre la gestión de la administración pública.

El Serviu Región de Los Lagos realizará cada año<sup>1</sup>, un proceso de Cuenta Pública de manera desconcentrada con participación directa a la ciudadanía. Sin perjuicio de lo anterior, con el objeto de realizarlas de forma desconcentrada territorialmente, podrá ejercer este mecanismo de forma conjunta con la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo de Los Lagos.

---

<sup>1</sup> Se debe realizar antes del 15 de abril de cada año.



**Artículo 9°.-** El proceso de rendición de cuentas se iniciará con la elaboración de un documento base de rendición de cuentas, con la información contenida en el Balance de Gestión Integral (BGI), el cual deberá contener de manera didáctica, la información más relevante acerca de los compromisos futuros y el desempeño de la gestión del Serviu Región de Los Lagos, incluyéndose información respecto de los de la gestión de las políticas, planes, programas y de la ejecución presupuestaria del año anterior.

**Artículo 10°.-** Antes de difundir este informe, deberá difundirse ampliamente para lo cual deberá encontrarse disponible en la OIRS del Serviu Los Lagos y deberá ser publicado en los medios de difusión electrónicos y/u impresos que el servicio disponga. El director regional, mediante resolución, aprobará el documento base de rendición de cuenta pública respectiva e indicará el proceso y el cronograma del mismo.

**Artículo 11°.-** Conjuntamente a la elaboración y difusión de la Cuenta Pública, el Serviu Los Lagos convocará a una jornada de diálogo participativo con personas y representantes de organizaciones de la sociedad civil, proporcionándoles un resumen ejecutivo del Informe de Cuenta Pública y la ubicación del documento completo en el sitio web institucional.

En la jornada de diálogo se analizarán los contenidos de la cuenta pública por parte de los participantes. La autoridad realizará una exposición de la cuenta pública, manera clara y precisa, para luego realizar una instancia de discusión en la modalidad de taller, donde se recopilarán las opiniones y comentarios planteados por los/as participantes, los que serán expuestos en un plenario.

Paralelamente, el Serviu Región de Los Lagos dispondrá en el sitio Web institucional, el "Informe de Cuenta Pública" el cual deberá estar publicado 20 días hábiles antes del inicio de la ejecución presencial a través del cual:

- a) Se convocará a la ciudadanía al diálogo virtual.
- b) Se podrá conocer el documento base de la cuenta pública,
- c) Se podrán hacer llegar opiniones y comentarios sobre la cuenta pública.

**Artículo 11°.** El Serviu Región de Los Lagos sistematizará todas las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo presencial y virtual, y (45) días después de la ejecución de ambas modalidades, el jefe superior del servicio, mediante un documento dará respuesta pública a las inquietudes e interrogantes más importantes que se hayan detectado en el proceso de cuenta pública. Este documento de respuesta será enviado a los participantes de la jornada de diálogo y se difundirá a través del sitio web institucional y de los medios que el Serviu Región de Los Lagos estime conveniente.

#### **PÁRRAFO 4° DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS**



*[Handwritten mark]*

**Artículo 14°.- Consultas Ciudadanas y sus materias.** Con el objetivo de mejorar las políticas públicas que desarrolla, el Serviu Región de Los Lagos pondrá en conocimiento, de oficio o a petición de parte, las materias de interés ciudadano en las que se requiera conocer la opinión de las personas. Este proceso debe realizarse siempre manteniendo los criterios de representatividad, diversidad y pluralismo.

**Artículo 15°.- Consultas Ciudadanas a petición de parte.** El Serviu Región de Los Lagos deberá realizar durante el mes de diciembre de cada año un proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de Consultas Ciudadanas durante el año siguiente. La autoridad determinará cuales temáticas se llevarán a consulta e informará esta decisión a las personas interesadas y a la ciudadanía en general, a través del sitio web institucional.

**Artículo 16°.- Consultas Ciudadanas de oficio.** Las materias a consultar de oficio por parte del Serviu Región de Los Lagos serán definidas mediante un documento que se publicará en el sitio web institucional durante el primer trimestre de cada año. En él se informará del proceso a realizar, la metodología aplicable y la minuta de posición que contendrá los fundamentos de la materia en consulta, los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan, además de describir los resultados esperados y las principales acciones consignadas respecto de políticas, planes y programas que se sometan a consideración de la ciudadanía.

**Artículo 17°.-** Para la implementación de las consultas ciudadanas el Serviu Región de Los Lagos se definió los siguientes momentos para el desarrollo de éstas:

- Presentación de las Minuta de Posición.
- Consulta y deliberación de la ciudadanía.
- Respuesta pública de la autoridad.

**Artículo 18°.-** Las consultas de ciudadanas que realizará el Serviu Región de Los Lagos serán a través de la(s) siguiente (s) modalidad (es) :

- Diálogos Participativos.
- Consultas Ciudadanas Virtuales
- Ambas modalidades simultáneamente.

**Artículo 19°.-** Los Diálogos Participativos son procesos de diálogo entre la autoridad gubernamental y representantes de la sociedad civil, respecto de diversos temas de política pública, con el fin de promover la participación e incidencia ciudadana en los asuntos de interés público. Es una metodología de trabajo que permite participar en cualquier momento del ciclo de las políticas públicas, incluyendo el diseño, implementación y evaluación de éstas.

**Artículo 20°.-** El Diálogo Participativo se iniciará con la publicación de la Minuta de Posición, documento que contiene el planteamiento de la autoridad pública y que incluirá al menos los siguientes elementos:

- Marco de la Consulta Ciudadana: Datos necesarios para participar en la convocatoria, incluyendo fecha, lugar y metodología de discusión. Se deben establecer los compromisos de la autoridad en materia de tiempos y mecanismos de respuesta a los planteamientos de los participantes.
- Fundamentos de la materia en consulta: Corresponden a los antecedentes técnicos y los principios programáticos que sustentan la voluntad de la autoridad de someter a discusión una determinada política pública (o necesidad de ella en el caso de obedecer a un proceso de diseño).
- Resultados esperados: Se deben explicitar claramente las principales acciones comprometidas una vez finalizado el proceso de consulta ciudadana.

**Artículo 21°.-** Se realizar un Encuentro de Diálogo Participativo se realizará en la fecha planteada en la Minuta de Posición y contemplará al menos las siguientes etapas:

- Acreditación y Presentación: se procederá a la individualización de los participantes y la inauguración del encuentro.
- Desarrollo Temático: la autoridad expondrá la Minuta de Posición y se dará paso a un trabajo en talleres para el análisis y deliberación del o los contenidos de la minuta.
- Plenario de cierre en el cual la autoridad pública escuchará los planteamientos de los participantes.

**Artículo 22°.** El Serviu Región de Los Lagos procederá a la construcción de un informe que dé cuenta del proceso. Éste deberá incluir las presentaciones realizadas, los acuerdos y desacuerdos propios del encuentro y los compromisos asumidos por el Serviu Región de Los Lagos.

**Artículo 23°.-** El Serviu Región de Los Lagos tendrá un plazo máximo de 45 días desde la realización del encuentro de diálogo participativo para publicar el informe de la totalidad del proceso.

**Artículo 24°.- Consultas Ciudadanas Virtuales:** Son espacios de encuentro virtual entre la ciudadanía y el la autoridad pública que permiten recoger opiniones, observaciones y propuestas sobre temas específicos de política pública, que se someten a consideración de la ciudadanía.



**Artículo 25°.-** El Serviu Región de Los Lagos difundirá el anuncio de la Consulta Virtual en el sitio web institucional y/o plataforma virtual de participación ciudadana durante al menos dos semanas. Posteriormente publicará una Minuta de Posición en [www.serviuloslagos.cl](http://www.serviuloslagos.cl) que contendrá la temática sometida a consulta y el plazo que estará disponible para la recepción de planteamientos.

**Artículo 26°** Finalizado el proceso de consulta, el Serviu Región de Los Lagos analizará las opiniones ciudadanas y elaborará una respuesta sistematizada de los resultados y compromisos asumidos por el Serviu Región de Los Lagos, que se publicará en un plazo no superior a 45 días.

#### **PÁRRAFO 5° DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL**



**Artículo 26°.-Consejo de la Sociedad Civil.** EL Serviu Región de Los Lagos contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, el cual se conformará de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las políticas, planes y programas ejecutados por el Serviu Región de Los Lagos.

El Consejo tendrá como objetivo participar con su opinión en los procesos de toma de decisión y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el Serviu Región de Los Lagos.

**Artículo 27°.-** El Serviu Región de Los Lagos estará obligado a velar por el reconocimiento de la representatividad diversa y plural de las organizaciones de la sociedad civil del sector, mediante la realización de una elección de representantes de diferentes estamentos y/o categorías, sin exclusiones arbitrarias, fomentando el equilibrio de género y las diferentes corrientes de opinión que en él existan. El Serviu Región de Los Lagos garantizará las condiciones administrativas, materiales y financieras para asegurar el funcionamiento regular del consejo

**Artículo 28°.-** El Consejo estará integrado por consejeros que participarán con plenos derechos. Asimismo participarán como interlocutores con el Director Regional del Serviu Región de Los Lagos, o quien designe en su representación, el Secretario Ejecutivo y un Secretario de Actas, cumpliendo este rol el encargado de participación ciudadana.

**Artículo 29°.- Régimen Interno.** El Consejo de Sociedad Civil regirá su funcionamiento interno por medio de un Reglamento, que deberá ser dictado mediante una Resolución Exenta por el Serviu Región de Los Lagos. Este Reglamento establecerá:

- Forma de elección de los/as Consejeros.
- Composición del Consejo.
- Funcionamiento del Consejo.

2° **PUBLÍQUESE** la presente resolución en conformidad al artículo 7°, letra j) de la Ley N° 20.285.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



A handwritten signature in black ink, consisting of several horizontal and vertical strokes.

**IVÁN LEONHARDT CÁRDENAS**  
**ARQUITECTO**  
**DIRECTOR (T. Y P.) SERVIU REGION DE LOS LAGOS**

A large, stylized handwritten signature in black ink.

Juan Carlos Vallejos  
DIRECTOR  
SERVIU Región de los Lagos

**Distribución:**

- Gabinete Ministerio de Vivienda y Urbanismo
- Gabinete Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
- Seremi Ministerio Secretaría General de Gobierno Los Lagos.
- Seremi de Vivienda y Urbanismo Región de Los Lagos
- Oficina de Partes.