APRUEBA NUEVA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL BIOBÍO Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°948 DEL 30 DE ABRIL DE 2020 DE ESTE SERVICIO

CONCEPCIÓN, 27 octubre 2026

RESOLUCIÓN ELECTRONICA

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4176

VISTOS:

a) Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile;

b) El Decreto con Fuerza de Ley N.°1/19.653, 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 la Administración del Estado;

c) La Ley N°20.500 del Ministerio Secretaría General de Gobierno, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública;

d) La Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública;

e) La Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada;

f) La Ley N°21.719, que "Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la agencia de protección de datos personales.";

g) La Resolución Exenta N°948 de fecha 30.04.2020 que Aprueba Norma General de Participación Ciudadana de SERVIU Región del Biobío.

h) Lo previsto en Resolución N°36 de 2024, de la Contraloría General de la República, publicada en el D.O. el 23 de diciembre de 2024, que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y deja sin efecto las resoluciones números 6 y 7, ambas de 2019, y 14, de 2022, a contar del 1 de marzo de 2025, y la Resolución N°3, del 26 de enero de 2026, publicada en el D.O. del 21 de febrero de 2026 y que modifica la mencionada Resolución N°36;

i) La Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado;

j) Las facultades conferidas por D.S N°355 de 1976 del MINVU, Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización, en particular lo previsto en el artículo 16 que establece orden de subrogancia en ausencia o impedimento temporal del Director y la Resolución TRA 272/23/2024 de fecha 12/06/2024 de la Subsecretaría de V. y U., que me nombra Jefe Departamento Programación, Física y Control, y:

CONSIDERANDO:

I.- Que la participación ciudadana constituye un principio fundamental de la gestión pública, que involucra a la comunidad en dicha gestión y contribuye a la transparencia y al diseño de políticas urbanas.

II.- Que corresponde al Ministerio Secretaría General de Gobierno, en el marco de sus competencias, establecer y promover lineamientos para los órganos de la Administración

del Estado en materia de participación ciudadana, orientados a fortalecer la incorporación de la ciudadanía en la gestión pública y la adecuada implementación de sus mecanismos.

III.- Que, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de Género del año 2026, el Servicio comprometió la revisión y actualización de su Norma General de Participación Ciudadana, con el propósito de fortalecer la incorporación de la perspectiva de género y reducir las barreras que dificultan la participación efectiva de las mujeres.

IV.- Que dicho análisis fue desarrollado por la Unidad de Participación Ciudadana e Inclusión Social, con apoyo del Departamento Jurídico y del Comité Interdepartamental de Participación Ciudadana, concluyéndose la necesidad de actualizar la Norma General de Participación Ciudadana.

V.- Por tanto, en ejercicio de las facultades que me confiere la normativa vigente, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1.- Apruébese la Norma General de Participación Ciudadana del SERVIU Región del Biobío, cuyo texto se inserta formando parte de la presente resolución:

NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto

La presente Norma General tiene por objeto regular los principios, mecanismos, responsabilidades y procedimientos mediante los cuales el Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío promoverá la participación ciudadana en su gestión, fortaleciendo una administración pública transparente, inclusiva, incidente y orientada al mejoramiento continuo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones de esta Norma serán aplicables a todas las unidades, departamentos y equipos del SERVIU Región del Biobío, cualquiera sea la naturaleza de sus funciones, cuando desarrollen políticas, planes, programas, proyectos, beneficios, estudios o procesos que contemplen participación ciudadana.

Artículo 3. Finalidad

La participación ciudadana tendrá por finalidad fortalecer la calidad de las decisiones públicas, promover la corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía, mejorar la gestión institucional y contribuir a la transparencia y legitimidad del quehacer del Servicio.

Artículo 4. Definiciones

Para los efectos de la presente Norma, se entenderá por:

a) Participación ciudadana: proceso mediante el cual las personas y las organizaciones de la sociedad civil intervienen, de manera individual o colectiva, en los asuntos públicos de competencia del Servicio, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional.

b) Mecanismos de participación ciudadana: instrumentos, procedimientos o instancias mediante los cuales el Servicio promueve la información, consulta, diálogo, colaboración y participación de la ciudadanía.

c) Organizaciones de la sociedad civil: aquellas entidades constituidas conforme al ordenamiento jurídico, sin fines de lucro o con fines de representación de intereses colectivos, que desarrollan actividades vinculadas al ámbito de competencia del Servicio.

d) Grupos de especial protección: personas o grupos que, por sus condiciones personales, sociales, económicas, culturales, etarias, de discapacidad u otras circunstancias reconocidas por la legislación vigente, requieren medidas que favorezcan su participación efectiva en igualdad de oportunidades.

e) Perspectiva de derechos humanos: enfoque que reconoce a todas las personas como titulares de derechos y orienta la actuación del Servicio al respeto, protección, promoción y garantía de estos, asegurando que los procesos de participación ciudadana se desarrollen con igualdad, dignidad, inclusión y sin discriminación arbitraria.

f) Perspectiva de género: enfoque que permite identificar, analizar y reducir las brechas, desigualdades y barreras que afectan la participación de las personas por razones de género, promoviendo condiciones de igualdad.

g) Interseccionalidad: enfoque que reconoce que las personas pueden experimentar simultáneamente múltiples factores de discriminación, exclusión o desigualdad derivados de condiciones tales como el género, la discapacidad, la edad, el origen territorial, la pertenencia a pueblos indígenas, la situación socioeconómica, la nacionalidad, la orientación sexual, la identidad de género u otras circunstancias, las que deberán ser consideradas en el diseño, implementación y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana.

h) Accesibilidad universal: condición que deben cumplir los entornos, bienes, productos, servicios, procedimientos y sistemas de información y comunicación para ser utilizables por todas las personas, en condiciones de seguridad, autonomía y equidad, conforme a la legislación vigente.

i) Participación incidente: participación cuyos resultados constituyen un insumo para el análisis y la toma de decisiones institucionales, sin perjuicio de las atribuciones legales de la autoridad competente.

j) Lenguaje claro: forma de comunicación institucional que utiliza expresiones sencillas, precisas y comprensibles, facilitando que la ciudadanía conozca, comprenda y ejerza sus derechos, deberes y oportunidades de participación.

k) Lenguaje inclusivo y no sexista: forma de comunicación que procura representar y visibilizar de manera respetuosa a todas las personas, evitando expresiones, imágenes o contenidos que reproduzcan estereotipos, prejuicios o discriminaciones por razones de sexo o género.

Artículo 5. Sujetos de participación

Podrán participar todas las personas naturales, organizaciones sociales, comunidades, instituciones públicas o privadas y demás actores interesados, conforme a los mecanismos establecidos en la presente Norma.

Artículo 6. Obligatoriedad

Todos los departamentos y sus unidades deberán incorporar la participación ciudadana cuando la naturaleza de sus actuaciones así lo requiera, observando los principios establecidos en esta Norma.

Artículo 7. Coordinación institucional

La Unidad de Participación Ciudadana e Inclusión Social será la instancia técnica encargada de coordinar la implementación de esta Norma, sin perjuicio de las responsabilidades propias de cada departamento.

Artículo 8. Interpretación

Las disposiciones de la presente Norma se interpretarán conforme a la Constitución, las leyes vigentes y los principios de participación ciudadana, transparencia, igualdad, inclusión y probidad administrativa.

Artículo 9. Supletoriedad

Las materias no reguladas expresamente por esta Norma se regirán por la legislación vigente y las instrucciones institucionales que resulten aplicables.

Artículo 10. Actualización

La presente Norma será objeto de evaluación periódica por la Unidad de Participación Ciudadana e Inclusión Social, pudiendo proponerse modificaciones cuando existan cambios normativos o necesidades institucionales debidamente fundamentadas.

TÍTULO II

PRINCIPIOS RECTORES

Los principios contenidos en este Título orientarán la interpretación, aplicación, ejecución y evaluación de todos los mecanismos de participación ciudadana implementados por el SERVIU Región del Biobío.

Artículo 11. Principio de participación ciudadana

El Servicio promoverá una participación oportuna, informada y efectiva de la ciudadanía en los asuntos de su competencia.

Artículo 12. Principio de incidencia

Los mecanismos de participación deberán generar insumos que contribuyan a la toma de decisiones institucionales, debiendo comunicarse los resultados y la forma en que fueron considerados.

Artículo 13. Principio de transparencia

Toda información necesaria para la participación deberá ser difundida de manera clara, oportuna y accesible, resguardando las normas sobre transparencia y protección de datos.

Artículo 14. Principio de igualdad y no discriminación

Ninguna persona podrá ser excluida arbitrariamente de los procesos participativos por razones prohibidas por la legislación vigente.

Artículo 15. Principio de perspectiva de género

El diseño, implementación y evaluación de los mecanismos de participación incorporarán la perspectiva de género, procurando identificar y reducir brechas que afecten la participación en igualdad de condiciones.

Artículo 16. Principio de inclusión

El Servicio promoverá condiciones que favorezcan la participación efectiva de personas pertenecientes a grupos de especial protección, considerando las diversas situaciones de vulnerabilidad y los factores de discriminación que puedan concurrir simultáneamente, adoptando medidas que faciliten su acceso en condiciones de igualdad.

Artículo 17. Principio de accesibilidad universal

Los procesos participativos procurarán eliminar barreras físicas, comunicacionales, tecnológicas y procedimentales, favoreciendo la accesibilidad universal.

Artículo 18. Principio de territorialidad

La participación ciudadana considerará las particularidades territoriales, culturales y sociales de las distintas provincias y comunas de la Región del Biobío.

Artículo 19. Principio de colaboración y corresponsabilidad

La participación ciudadana se desarrollará sobre la base del diálogo, el respeto mutuo y la colaboración entre el Servicio y la ciudadanía

Artículo 20. Principio de buena fe

Las actuaciones de los participantes y del Servicio deberán desarrollarse con respeto, veracidad y confianza recíproca.

Artículo 21. Principio de mejora continua

El Servicio evaluará periódicamente sus mecanismos de participación con el propósito de incorporar mejoras y fortalecer la calidad de la gestión participativa.

Artículo 22. Interpretación de los principios

Los principios establecidos en este Título deberán aplicarse de manera armónica y servirán como criterio para interpretar las disposiciones de la presente Norma.

TÍTULO III

DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El presente Título regula las responsabilidades institucionales necesarias para garantizar la planificación, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de la participación ciudadana en el SERVIU Región del Biobío, con independencia de la estructura orgánica vigente.

Artículo 23. Responsabilidad institucional

El SERVIU Región del Biobío deberá incorporar la participación ciudadana como un componente transversal de su gestión, promoviendo su aplicación en los ámbitos que correspondan conforme a la legislación vigente.

Artículo 24. Dirección del Servicio

Corresponderá al Director o Directora del Servicio adoptar las medidas necesarias para asegurar la implementación de la presente Norma y disponer las acciones administrativas que resulten pertinentes para su cumplimiento.

Artículo 25. Unidad competente

La coordinación técnica de la participación ciudadana será ejercida por la unidad o dependencia a la cual el Director o Directora del Servicio haya asignado dichas funciones, sin perjuicio de las responsabilidades de las demás unidades institucionales.

Artículo 26. Responsabilidad de las jefaturas

Las jefaturas deberán incorporar, cuando corresponda, mecanismos de participación ciudadana en la planificación y ejecución de las iniciativas bajo su responsabilidad, facilitando la coordinación institucional y el cumplimiento de esta Norma.

Artículo 27. Coordinación institucional

El Servicio podrá constituir instancias permanentes o transitorias de coordinación para fortalecer la gestión de la participación ciudadana. Su integración y funcionamiento serán establecidos mediante resolución interna cuando corresponda.

Artículo 28. Planificación anual

El Servicio promoverá la elaboración de una planificación anual de participación ciudadana, considerando los lineamientos institucionales, los objetivos estratégicos y las necesidades territoriales.

Artículo 29. Apoyo interdepartamental

Todas las unidades deberán colaborar, dentro del ámbito de sus competencias, en el desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana que sean definidos institucionalmente.

Artículo 30. Registro y sistematización

El Servicio mantendrá registros de las actividades de participación ciudadana desarrolladas, con el objeto de facilitar su evaluación, seguimiento y mejora continua.

Artículo 31. Seguimiento

El Servicio mantendrá registros de las actividades de participación ciudadana desarrolladas, incorporando, cuando resulte pertinente y conforme a la normativa sobre protección de datos personales, variables que permitan analizar la participación según sexo o género y otras características relevantes de la población participante.

La información obtenida será utilizada para identificar brechas y barreras de participación, orientar la adopción de medidas y facilitar la evaluación, seguimiento y mejora continua de los mecanismos implementados.

Artículo 32. Coordinación con otros organismos

El Servicio podrá coordinar acciones con otros órganos de la Administración del Estado, gobiernos regionales, municipios, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas u otras entidades para fortalecer los procesos participativos.

Artículo 33. Capacitación

El Servicio promoverá acciones de capacitación y fortalecimiento de capacidades dirigidas a su personal en materias de participación ciudadana, enfoque de derechos, inclusión, accesibilidad y otras materias relacionadas.

Artículo 34. Mejora de la gestión

La información obtenida mediante los mecanismos de participación ciudadana constituirá un insumo para el mejoramiento continuo de la gestión institucional, sin perjuicio de las atribuciones de la autoridad competente.

TÍTULO IV

DE LOS MECANISMOS FORMALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos regulados en el presente Título constituyen los instrumentos permanentes mediante los cuales el Servicio promoverá la participación de la ciudadanía en materias de su competencia, de conformidad con la Ley N.°20.500 y demás normativa aplicable.

Artículo 35. Mecanismos formales.

El SERVIU Región del Biobío implementará los siguientes mecanismos formales de participación ciudadana: acceso a información relevante, Cuenta Pública Participativa, consultas ciudadanas y Consejo de la Sociedad Civil, sin perjuicio de otros mecanismos establecidos por la legislación vigente.

Su implementación se ajustará a la normativa vigente y a los lineamientos y orientaciones que establezca el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Artículo 36. Acceso a la información relevante

El Servicio promoverá el acceso oportuno, claro, comprensible y accesible a la información relevante sobre sus políticas, planes, programas, proyectos, beneficios y mecanismos de participación ciudadana, con el propósito de favorecer una participación informada de la ciudadanía.

Para ello, el Servicio podrá utilizar distintos medios presenciales y digitales, procurando que la información sea difundida oportunamente mediante lenguaje claro, inclusivo y no sexista. La definición de los medios, formatos y canales de difusión deberá considerar las características de la población destinataria y las posibles brechas o barreras de acceso que afecten especialmente a las mujeres y a las personas pertenecientes a grupos de especial protección.

Artículo 37. Publicidad

Los mecanismos de participación deberán difundirse con la anticipación suficiente, indicando su objeto, población destinataria, forma de participación, plazos, horarios, modalidades y canales disponibles.

En su planificación y difusión se procurará considerar medidas que reduzcan barreras de acceso y favorezcan la participación efectiva de las mujeres y de las personas pertenecientes a grupos de especial protección.

Artículo 38. Cuenta Pública Participativa

La Cuenta Pública Participativa será el mecanismo mediante el cual la autoridad informará a la ciudadanía sobre la gestión institucional, propiciando espacios de diálogo y recepción de observaciones respecto de los resultados y desafíos del Servicio.

Su planificación y desarrollo deberán considerar medidas de difusión y acceso que favorezcan la participación efectiva de las mujeres y de las personas pertenecientes a grupos de especial protección.

Artículo 39. Desarrollo de la Cuenta Pública

La Cuenta Pública podrá considerar, entre otras actividades, la publicación previa del informe, formularios de observaciones, jornadas participativas, transmisiones por medios digitales y mecanismos de retroalimentación, conforme a la planificación institucional.

En su desarrollo se utilizará lenguaje claro, inclusivo y no sexista y se procurará diversificar los medios de difusión y las modalidades de participación. Cuando corresponda, sus registros incorporarán variables que permitan identificar brechas de género y orientar mejoras para futuros procesos, resguardando la normativa sobre protección de datos personales.

Artículo 40. Consulta Ciudadana

El Servicio podrá desarrollar consultas ciudadanas respecto de políticas, planes, programas, proyectos o materias de interés institucional, procurando que sus resultados constituyan un insumo para la toma de decisiones.

En su planificación y desarrollo se procurará utilizar lenguaje inclusivo y no sexista, diversificar los medios de difusión y las modalidades de participación, y considerar condiciones de acceso que favorezcan la participación efectiva de las mujeres y de las personas pertenecientes a grupos de especial protección. Cuando corresponda, los registros de participación permitirán identificar brechas de género y orientar mejoras para futuros procesos.

Artículo 41. Características de las consultas

Las consultas ciudadanas deberán definir claramente su objetivo, población destinataria, metodología, período de ejecución, canales de participación y forma de difusión de sus resultados.

Su diseño procurará considerar antecedentes o diagnósticos sobre las características de la población destinataria, las posibles brechas de género y las barreras que puedan afectar la participación. Cuando resulte pertinente, sus registros incorporarán variables que permitan analizar la participación según sexo o género, resguardando la normativa sobre protección de datos personales.

Artículo 42. Consejo de la Sociedad Civil

El Consejo de la Sociedad Civil del SERVIU Región del Biobío es un órgano colegiado de carácter consultivo, integrado de manera diversa, representativa y pluralista por organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro relacionadas con las competencias institucionales.

El Consejo ejercerá sus funciones con autonomía en la formulación de sus opiniones, observaciones, propuestas y recomendaciones, las que tendrán carácter consultivo y no vinculante.

En su integración y funcionamiento se promoverán condiciones que favorezcan la participación equilibrada de mujeres y hombres, el uso de lenguaje inclusivo y no sexista, y la identificación y reducción de las barreras que puedan afectar la participación efectiva de quienes lo integran.

Su integración, elección, organización y funcionamiento se regirán por la normativa vigente, la presente Norma y su Reglamento Interno.

Artículo 43. Relación con el COSOC

El Servicio promoverá la participación del Consejo de la Sociedad Civil en materias de relevancia institucional, resguardando su autonomía y el cumplimiento de sus funciones consultivas.

Asimismo, facilitará condiciones de funcionamiento y acceso que favorezcan la participación efectiva de quienes lo integran, considerando las posibles brechas de género y las responsabilidades familiares o de cuidado que puedan dificultar su participación.

Artículo 44. Retroalimentación

Siempre que resulte procedente, el Servicio procurará informar a la ciudadanía sobre los resultados obtenidos mediante los mecanismos de participación y la forma en que éstos fueron considerados en la gestión institucional.

Artículo 45. Registro

Los mecanismos formales de participación desarrollados por el Servicio deberán contar con registros que permitan acreditar su ejecución y facilitar su evaluación posterior.

TÍTULO V

DE LOS MECANISMOS COMPLEMENTARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos regulados en este Título complementan aquellos establecidos en la Ley N.°20.500 y permiten fortalecer la vinculación permanente del Servicio con la ciudadanía. Su implementación se efectuará de acuerdo con las necesidades institucionales, la disponibilidad de recursos y las características de cada territorio.

Artículo 46. Mecanismos complementarios

El Servicio podrá desarrollar mecanismos complementarios de participación ciudadana para fortalecer el diálogo, la colaboración y la vinculación con la comunidad.

Artículo 47. Diálogos ciudadanos

Podrán realizarse instancias de diálogo con personas, organizaciones y actores relevantes para conocer opiniones, experiencias y propuestas sobre materias de competencia del Servicio.

Artículo 48. Talleres participativos

El Servicio podrá desarrollar talleres destinados a levantar información, construir propuestas, validar iniciativas o fortalecer capacidades de la ciudadanía.

Artículo 49. Mesas de trabajo

Podrán constituirse mesas territoriales, técnicas o temáticas para abordar materias específicas, favoreciendo la coordinación entre instituciones y organizaciones sociales.

Artículo 50. Encuentros ciudadanos

El Servicio podrá convocar encuentros, jornadas, seminarios, conversatorios u otras actividades orientadas al intercambio de experiencias y fortalecimiento de la participación.

Artículo 51. Participación digital

Se podrán utilizar plataformas digitales, formularios electrónicos, videoconferencias, redes institucionales u otros medios tecnológicos que faciliten la participación de la ciudadanía.

Artículo 52. Procesos participativos asociados a programas

Los departamentos del Servicio podrán incorporar mecanismos participativos en el diseño, ejecución o evaluación de planes, programas, proyectos urbanos, habitacionales o de recuperación de espacios públicos.

Artículo 53. Vinculación con organizaciones

El Servicio promoverá una relación permanente con organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, municipios y demás actores del territorio.

Artículo 54. Enfoque territorial

La planificación de los mecanismos complementarios procurará considerar las características sociales, culturales y territoriales de las comunidades participantes.

Artículo 55. Flexibilidad metodológica

Cada mecanismo podrá adecuar su metodología, duración y forma de participación según los objetivos perseguidos, resguardando siempre los principios establecidos en esta Norma.

Artículo 56. Sistematización

Las actividades desarrolladas podrán ser sistematizadas con el propósito de rescatar aprendizajes, buenas prácticas y oportunidades de mejora.

TÍTULO VI

DE LOS ENFOQUES TRANSVERSALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos de participación deberán considerar transversalmente los siguientes enfoques.

Artículo 57. Enfoque de derechos humanos

La participación se desarrollará respetando y promoviendo los derechos fundamentales.

Artículo 58. Igualdad y no discriminación

Se garantizará un trato igualitario, evitando discriminaciones arbitrarias.

Artículo 59. Perspectiva de género

Los procesos procurarán identificar y reducir brechas de género.

Artículo 60. Accesibilidad universal

El diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana deberá considerar las brechas y barreras de género que puedan afectar el acceso, la representación y la participación efectiva de las personas. Para ello se podrán utilizar diagnósticos, registros e indicadores que permitan orientar medidas de difusión, acceso y mejora de los procesos participativos.

Artículo 61. Inclusión

Se fomentará la participación efectiva de los grupos de especial protección, considerando un enfoque interseccional que permita identificar y reducir las barreras que afectan de manera diferenciada a las personas, promoviendo su participación en igualdad de condiciones.

Artículo 62. Enfoque territorial

Se considerarán las particularidades de cada territorio.

Artículo 63. Medidas para la igualdad de género en la participación

En la planificación, ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana, el Servicio incorporará criterios que favorezcan la igualdad de oportunidades, incluyendo el uso de lenguaje claro, inclusivo y no sexista; la incorporación, cuando resulte pertinente, de variables que permitan identificar brechas de género en los diagnósticos y registros; y la adopción de medidas de difusión, acceso y organización que faciliten la participación efectiva de las mujeres y de las personas pertenecientes a grupos de especial protección.

Artículo 64. Protección de datos

El tratamiento de datos personales respetará la normativa vigente.

TÍTULO VII

EL SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El Servicio implementará mecanismos de seguimiento y evaluación para fortalecer la participación ciudadana.

Artículo 65. Seguimiento

Se realizará seguimiento periódico de los mecanismos implementados.

Artículo 66. Indicadores

El Servicio podrá definir indicadores destinados a evaluar la cobertura, diversidad, calidad e incidencia de los mecanismos de participación ciudadana. Cuando resulte pertinente, dichos indicadores deberán permitir identificar brechas de género y diferencias en el acceso y participación de los distintos grupos de la población.

Artículo 67. Sistematización

Los resultados serán sistematizados para facilitar el aprendizaje institucional.

Artículo 68. Retroalimentación

Se procurará informar a la ciudadanía los resultados de los procesos participativos.

Artículo 69. Evaluación periódica

La Norma podrá ser evaluada periódicamente para proponer mejoras.

Artículo 70. Innovación

El Servicio promoverá buenas prácticas e innovación en participación ciudadana.

TÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Las siguientes disposiciones regulan la aplicación final de la presente Norma.

Artículo 71. Interpretación

Corresponderá al Servicio interpretar administrativamente la presente Norma conforme al ordenamiento jurídico.

Artículo 72. Normas supletorias

En lo no previsto regirá la legislación vigente.

Artículo 73. Actualización

La presente Norma podrá ser modificada mediante resolución fundada.

Artículo 74. Derogación

La entrada en vigencia de esta Norma dejará sin efecto la Resolución Exenta N°948 de 2020 de SERVIU Región del Biobío.

Artículo 75. Vigencia

La presente Norma entrará en vigencia desde la total tramitación del acto administrativo que la apruebe.

2.- **DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°948, de fecha 30 de abril del año 2020 de SERVIU Región del Biobío.

3.- Encomiéndese a la Unidad de Participación Ciudadana e Inclusión Social la coordinación de la implementación y seguimiento de la presente norma.

4.- PUBLÍQUESE la presente Resolución de conformidad al artículo 7, letra j) de la Ley N°20.285 y el artículo 70 inciso 2 de la Ley N°20.500.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

CARLOS RENÉ RIFFO ROMERO

DIRECTOR (S) SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL BIOBÍO

LMS/MZC

DISTRIBUCIÓN:

- DIRECCIÓN SERVIU
- DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN FÍSICA Y CONTROL
- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- DEPARTAMENTO JURÍDICO
- SECCIÓN DE CONTRALORÍA INTERNA
- DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES
- DEPARTAMENTO TÉCNICO DE CONSTRUCCIONES Y URBANIZACIÓN
- DEPARTAMENTOS PROVINCIALES DE ARAUCO Y BIOBÍO
- UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- UNIDAD DE COMUNICACIONES
- UNIDAD DE INFORMATICA
- UNIDAD SIAC
- OFICINA DE PARTES

Firmado por Carlos Rene Riffo Romero Fecha firma: 27-10-2026 19:15:41

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo a la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento utilice los siguientes timbre y folio de verificación: Folio: 4176 Timbre: EACYUHQEKUU9T En: https://validoc.minvu.cl