



2

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO, QUE ESTABLECE MODALIDADES FORMALES Y ESPECÍFICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN QUE INDICA.

CONCEPCIÓN, 03 FEB 2015

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0352 / 1

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; 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 Instituto 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; el D.S. N° 355 que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; 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; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana N°007 del 06 de Agosto de 2014; y el D.S. N° 76 de (V. y U.) de 2005 que me designa Director (S) del SERVIU Región del Biobío.

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.

- b) 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 Región del Biobío:

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1°.- La norma general de participación ciudadana del SERVIU Región del Biobío, 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 2°: La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública del 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 3°.- Ámbito de Aplicación: La presente norma es aplicable al SERVIU Región del Biobío, en adelante indistintamente "SERVIU"

Artículo 4°.- 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, y 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.

Lo anterior, sin perjuicio de otros medios que generen vinculación con la ciudadanía y que sean materia de competencia de este Servicio.

Las referidas modalidades deberán considerar los avances de las tecnologías de la información 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 se 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, Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación y demás legislación vinculante. Lo anterior, sin perjuicio de otras normas vigentes.

PÁRRAFO 2° DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

Artículo 6°.- Acceso a la Información Relevante.

El SERVIU Región del Biobío 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 Servicio haya dispuesto, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- a) *Sitio web del órgano público www.serviubiobio.cl.*
- b) *Medios Presenciales de Relación Directa. (Ej. 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.*

PARRAFO 3º
DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Artículo 7º.- El proceso de rendición de cuentas se iniciará con la elaboración de un documento base de rendición de cuentas, el cual deberá contener de manera didáctica y en lenguaje simple, la información más relevante acerca de los compromisos futuros y el desempeño de la gestión del SERVIU Región del Biobío, incluyéndose información respecto de los de la gestión de las políticas, planes, programas y de la ejecución presupuestaria del año anterior.

Artículo 8º.- Este documento debe difundirse ampliamente para lo cual deberá encontrarse disponible en la OIRS del *SERVIU Región del Biobío* y delegaciones provinciales, debiendo ser publicado en los medios de difusión electrónicos y/o impresos que el servicio disponga. El(la) jefe(a) superior del Servicio, mediante resolución, aprobará el documento base de rendición de cuenta respectiva e indicará el proceso y el cronograma del mismo.

Artículo 9º.- Conjuntamente a la elaboración y difusión de la Cuenta, el *SERVIU Región del Biobío* 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 y la ubicación del documento completo en el sitio web institucional.

En la jornada de diálogo se analizarán los contenidos de la cuenta por parte de los participantes. La autoridad realizará una exposición de ella, de 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 del Biobío* 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 10º. El *SERVIU Región del Biobío* 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(la) Jefe(a) 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 se estime conveniente.

Artículo 11º Finalizado el proceso de consulta, el *SERVIU Región del Biobío* analizará las opiniones ciudadanas y elaborará una respuesta sistematizada de los resultados y compromisos asumidos por el(la) Jefe(a) superior del Servicio, que se publicará en un plazo no superior a 45 días.

Esta Cuenta Pública Participativa podrá ser realizada en conjunto con la SEREMI de Vivienda y Urbanismo y/o Gobierno Regional del Biobío.

PÁRRAFO 4º
DE LA CONSULTA CIUDADANA

Artículo 12º. La **Consulta Ciudadana** es el proceso a través del cual se somete a consideración de la ciudadanía, temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista y opiniones a objeto de ser considerados en los distintos

momentos del ciclo de la política pública. El SERVIU, de oficio o a petición de parte, deberá señalar aquellas materias de su competencia en que requieran conocer la opinión de las personas. Para estos efectos, la autoridad deberá implementar los espacios y canales de consulta a fin de invitar a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las materias señaladas.

Toda Consulta Ciudadana deberá incluir los siguientes elementos:

- a) ser anunciada y difundida,
- b) llevar un registro de las observaciones ciudadanas,
- c) procesar la información registrada, las opiniones vertidas y los aportes formulados, y finalmente se deberá
- d) comunicar a la ciudadanía los resultados del proceso, así como las respuestas de la autoridad a las observaciones que realicen los ciudadanos.

Las consultas ciudadanas deberán respetar el carácter informado e independiente de la opinión ciudadana y el impacto efectivo que esta tendrá en la gestión de las políticas del MINVU.

La Consulta a la ciudadanía podrá ser realizada utilizando cualquiera de las modalidades que a continuación se indican:

1. **Consultas Ciudadanas Virtuales:** Corresponderá a aquellas consultas ciudadanas que se realicen utilizando plataformas digitales a través de Internet, como canal de realización de la consulta.

Para su implementación se deberán considerar las siguientes etapas:

- a. Diseño y Planificación
 - i. Definición de la plataforma a utilizar.
 - ii. Elaboración del contenido de la consulta
 - iii. Difusión y divulgación
- b. Sistematización de resultados
- c. Seguimiento y publicación de Informe y/o respuestas.

En esta instancia de opinión podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previo registro en el sitio web. El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a la Ley N° 19.628.

El espacio para ingresar consultas ciudadanas virtuales deberá mantenerse abierto a la ciudadanía durante un plazo mínimo de 15 días.

El Servicio deberá revisar las opiniones, propuestas y consultas realizadas, organizarlas temáticamente y dar respuesta a ellas, considerando las preguntas individualmente o agrupándolas de manera de darles una respuesta.

Dentro de los 45 días siguientes a la conclusión del proceso, el SERVIU, respectivamente, deberá dar cuenta de las opiniones, propuestas y consultas formuladas.

2. **Consultas Ciudadanas Presenciales (Diálogos Participativos):** Instancia de encuentro entre la ciudadanía y la autoridad, para realizar un diálogo sobre materias de interés público. Podrá ser aplicada con el objetivo de conocer la opinión, puntos de vista, intereses y expectativas de los(as) participantes en relación a los contenidos de la consulta.

Para su implementación se deberán considerar las siguientes etapas:

- a) Diseño y Planificación

- a. Definición de objetivos
- b. Elaboración Minuta de Posición
- c. Definición del equipo
- b) Desarrollo del Diálogo Participativo
 - a. Presentación Introductoria
 - b. Desarrollo Temático
 - c. Plenario
 - d. Sistematización de las opiniones ciudadanas
- c) Seguimiento de resultados y respuestas a los ciudadanos.

Respecto de la Minuta de Posición, esta deberá contener 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 las políticas, planes y programas que estén en la fase de diseño o rediseño, que se sometan a consideración de la ciudadanía.

En cuanto a la etapa de Seguimiento de resultados y respuestas a los ciudadanos, el SERVIU deberá preparar las respuestas y compromisos que asume la autoridad del servicio y entregar en un resumen organizado de lo tratado, los resultados del Diálogo Participativo, el cual deberá ser publicado en el sitio web del SERVIU dentro de los 45 días hábiles siguientes.

PÁRRAFO 5° DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Artículo 13°.- EL *SERVIU Región del Biobío* contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, el cual se conformará de manera diversa, representativa y pluralista, integrados por representantes de asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las políticas, planes y programas ejecutados por el Servicio e inscritos en el catastro de Organizaciones de la Sociedad Civil del MINVU.

El Consejo tendrá carácter consultivo respecto del proceso de diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas sectoriales, planes, programas y programación presupuestaria, siendo su misión y objetivo recoger la percepción de la ciudadanía respecto las acciones del SERVIU Región del Biobío.

Artículo 14°.- El Consejo será autónomo respecto del *SERVIU Región del Biobío*, el cual 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 del Biobío* facilitará las condiciones materiales y financieras para asegurar el funcionamiento regular del Consejo.

Artículo 15°.- El Consejo estará compuesto por representantes del SERVIU Región del Biobío y organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro relacionadas con las materias propias del Servicio.

La integración del Secretario Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo será facultativa.

Los consejeros no percibirán remuneración alguna por su labor, durarán 2 años en sus cargos, con posibilidad de ser reelectos por una vez y serán autónomos en sus opiniones, decisiones y resoluciones.

No constituirá impedimento el integrar otro Consejo de la Sociedad Civil.

Artículo 16°.- El Consejo será presidido por el consejero electo entre sus integrantes como Presidente, quien deberá pertenecer a la Sociedad Civil, correspondiéndole, entre otras materias:

- a) Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias; orientar las discusiones; abrir y clausurar las sesiones del Consejo;
- b) Convocar, a través del Secretario Ejecutivo, a sesiones ordinarias y extraordinarias;
- c) Convocar a sesiones extraordinarias a solicitud de los dos tercios de los miembros del Consejo.
- d) Informar al SERVIU Región del Biobío de los acuerdos y opiniones y rendir cuenta pública a las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- e) Representar al Consejo en las actividades que corresponda.
- f) Cualquier otra función que le encomiende el Consejo.

Artículo 17°.- Existirá un Secretario Ejecutivo del Consejo de la Sociedad Civil, que corresponderá al(la) encargado(a) de la Unidad de Participación Ciudadana del SERVIU Región del Biobío, el(la) que tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Representar en el Consejo al(la) Director(a) del SERVIU Región del Biobío.
- b) Citar al Consejo a sesiones ordinarias y extraordinarias.
- c) Coordinar y dar seguimiento a las actividades del Consejo.
- d) Actuar como Ministro de Fe de los acuerdos que adopte el Consejo.
- e) Gestionar los recursos necesarios para el normal funcionamiento del Consejo.

Artículo 18.- Sin perjuicio de las instrucciones sobre la materia, le corresponderá al Consejo:

- a) Elaboración de un plan anual de trabajo.
- b) Gestión de inquietudes, sugerencias y propuestas de interés público respecto de los planes y programas del MINVU y su ejecución por parte del SERVIU Región del Biobío.
- c) Proponer instancias para consultas ciudadanas.
- d) Conocer el contenido de la Cuenta Pública Participativa y realizar observaciones y/o sugerencias, previo a su difusión.

Artículo 19.- El primer Consejo de la Sociedad Civil deberá elaborar, dentro de un plazo máximo de 6 meses contados su primera sesión, un reglamento interno que establezca la composición definitiva del mismo, respetando la participación diversa, representativa y pluralista de la Sociedad, defina su funcionamiento, así como el proceso de elección de sus integrantes.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Existirá un primer Consejo de la Sociedad Civil del SERVIU Región del Biobío, integrado por el(la) Director(a) del Servicio o su representante, y las asociaciones sin fines de lucro que se inscriban en el catastro de Organizaciones de la Sociedad Civil del MINVU, y que manifiesten expresamente su interés en participar a través de una solicitud dirigida al(la) Jefe(a) Superior del Servicio.

La integración del Secretario Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo será facultad de la misma autoridad.

La primera integración tendrá un mínimo de 6 organizaciones. En caso de superar dicho número, deberá privilegiarse la integración de entidades que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Representantes de las 4 Provincias.
- b) Posean mayor representatividad territorial.
- c) Tengan el carácter social, técnico o educacional.

Segunda.- La convocatoria para integrar el primer Consejo deberá ser realizada por el Secretario Ejecutivo de la instancia, teniendo como plazo máximo para constituirse el plazo de un mes a contar de la fecha de la presente Resolución Exenta.

Su duración será hasta el 31 de Diciembre del 2015.

Tercera.- Establézcase como plazo máximo el 31 de Diciembre de 2015 para realizar el primer llamado a elecciones públicas para constituir los Consejos de la Sociedad Civil del *SERVIU Región del Biobío*.

2ºDÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N°4100 de SERVIU Región del Biobío, de fecha 28.08.2013.

3ºPUBLÍQUESE la presente resolución en conformidad al artículo 7º, letra j) de la Ley N° 20.285.

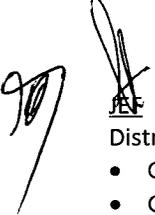
ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



MARCELO LÓPEZ OTÁROLA
Director (S) SERVIU Región del Biobío

Lo que Transcribo a Usted
para los fines consiguientes

SECRETARIO MINISTRO DE FE
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN
REGION DEL BIO BIO


Distribución:

- Gabinete Ministra de Vivienda y Urbanismo.
- Gabinete Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
- Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- SEREMI de Vivienda y Urbanismo Región del Biobío.
- Dirección SERVIU.
- Unidad de Participación Ciudadana SERVIU Región del Biobío.
- Departamentos del Servicio (6).
- Delegaciones Provinciales (3).
- Unidad de Contraloría Interna.
- Oficina de Partes.