



REF: APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA, SERVIU REGIÓN DE ÑUBLE.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **328**

Chillán, 14 MAR. 2022

Visto:

- a) Lo dispuesto en los artículo 1° Y 19 N°14 y 15° de la Constitución Política de la República de Chile;
- b) El D.F.L N°1/19.653 DE 2000, DEL Ministerio de Secretaria General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado;
- c) La Ley 20.285/2008, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia, sobre acceso la Información Pública;
- d) La Ley N° 20.500/2011, del Ministerio Secretaria General de Gobierno, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Publica;
- e) El Instructivo Presidencial N°007, de 06 de agosto de 2014, del Gabinete de la Presidenta de la Republica, para Participación Ciudadana en la Gestión Pública;
- f) Resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la Republica, que fija normas sobre extensión del trámite de toma de razón;
- g) Las facultades establecidas en el D.S. N°355 de (V. y U.) de 1976, y sus modificaciones, Decreto TRA N°272/10/2019 de fecha 06.03.2019, que me designa Director del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Ñuble.

CONSIDERANDO:

- I. Que con fecha 16 de febrero de 2011, se publicó en el Diario Oficial la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Publica, que modifica 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.
- II. Que mediante instructivo N°007, de 06 de agosto de 2014, de la Presidenta de la República de Chile, en adelante el instructivo Presidencial se establece que la participación Ciudadana es un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan acerca de los problemas públicos y sus soluciones, a través de diferentes métodos y herramientas que fomentan espacios de reflexión y dialogo colectivo, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño e implementación de las Políticas Públicas.
- III. Que, los distintos programas urbanos y habitacionales que desarrolla al SERVIU, contemplan la participación de nuestros beneficiarios, por lo que se requiere resguardar el cumplimiento del principio de participación ciudadana en nuestros procesos de gestión institucional.
- IV. La modalidad de trabajo actualmente vigente; dicto lo siguiente:

RESUELVO

1.- APRUÉBASE la siguiente Norma de Participación Ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Ñuble:

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. - La norma general de participación ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Ñuble, 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 pueden participar tanto en el diseño, formulación, ejecución y evaluación de las políticas Públicas, y en el SERVIU Región de Ñuble la participación será posible en la implementación de esta política sectorial en las etapas de diseño, ejecución y evaluación de los programas de vivienda y proyectos de obras urbanas.
- 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 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 Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Ñuble, en adelante indistintamente "SERVIU" o "SERVIU Región de Ñuble".

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 el 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°. - **Modalidad 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) Cuenta Pública Participativa
- 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 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 de Ñuble pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando así, que esta 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.serviunuble.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.

PÁRRAFO 3°

DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Artículo 7°. - 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 de Ñuble, incluyéndose información respecto de los de la gestión de las políticas, planes, programas y de la ejecución presupuestaria del año anterior.

Artículo 8°. - Este documento debe difundirse ampliamente para lo cual deberá encontrarse disponible en la OIRS del SERVIU Región de Ñuble, 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 la cuenta respectiva e indicará el proceso y el cronograma del mismo.

Artículo 9°. - Conjuntamente a la elaboración y difusión de la Cuenta, el SERVIU Región de Ñuble 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 de Ñuble dispondrá en el sitio web institucional, el "informe de Cuenta Pública" con la debida antelación al inicio de la ejecución presencial y/o a través de medios audiovisuales.

Artículo 10°. - SERVIU Región de Ñuble sistematizará todas las opiniones y comentarios recogidos, y en 45 días 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 se difundirá a través del sitio web institucional y de los medios que estime conveniente.

Artículo 11°. - Finalizado el proceso de consulta, el SERVIU Región de Ñuble analizará las opiniones ciudadanas y elaborará una respuesta sistematizada de los resultados y compromisos asumidos por el (la) jefa(a) superior del Servicio, que se publicará en el 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 de Ñuble.

PÁRRAFO 4°

DE LA CONSULTA CIUDADANA

Artículo 12°. - 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, debe señalar aquellas materias de su competencia en que requieren 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 realizado 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 tratara 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 ella, 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 deberá considerar las siguientes etapas:

a.- Diseño y Planificación

- i. Definición de objetivos
- ii. Elaboración de Minuta de Posición
- iii. Definición del equipo

b.- Desarrollo del dialogo Participativo

- iv. Presentación introductoria
- v. Desarrollo Temático
- vi. Plenario
- vii. 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 someten a consideración de la ciudadanía.

PÁRRAFO 5°

DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Artículo 13°. – El SERVIU Región de Ñuble 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 registro nacional de organizaciones jurídicas sin fines de lucro, implementado en el Servicio del Registro Civil e identificación.

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

Artículo 14°. - El Consejo será autónomo respecto del SERVIU Región de Ñuble, 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, sin exclusiones arbitrarias, fomentando el equilibrio de género y las diferentes corrientes de opinión que en el existan.

Artículo 15.- Los consejeros no percibirán remuneración alguna por su labor, durante 2 años en su cargo, 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 en su funcionamiento y organización interna, se sujetará a lo establecido en el respectivo reglamento interno del Consejo de Sociedad Civil.

Artículo 17°.- El Consejo contará con un Secretario Ejecutivo quien será un representante designado por el Servicio de Vivienda y Urbanización y cuyas funciones serán: remitir las citaciones al Consejo a sesiones ordinarias y extraordinarias; coordinar y dar seguimiento a las actividades del Consejo, actuar como ministro de fe; y con un secretario de acta, que será el encargado de participación ciudadana del Servicio, quien estará a cargo de levantar actas de las sesiones del consejo y de las asistencias, y mantener un archivo de las mismas, quien además debe procurar la publicación oportuna de las actas en el sitio web del Servicio. Ambas secretarías pueden estar radicadas en una misma persona, de acuerdo a lo que disponga el Director de SERVIU Región de Ñuble.

2.- Podrá SEREMI MINVU asistir a las reuniones del Consejo de Sociedad Civil del SERVIU Región de Ñuble, y para dicho efecto se le informara con la debida antelación las reuniones a que ha sido citado el consejo.

3.- Publíquese la presente resolución en conformidad al artículo 7°, letra j) de la Ley N°20.285 y al artículo 70 inciso 2° de la Ley 20.500, sobre participación ciudadana.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ÁLVARO PINTO MORALES
DIRECTOR SERVIU REGIÓN DE ÑUBLE

RNA/PSG

Distribución

- Seremi de Vivienda y Urbanismo
- Dirección SERVIU Ñuble
- Departamento de programación física y control
- Depto. Administración
- Depto. Finanzas
- Departamento jurídico
- Unidad Contraloría Interna
- Depto. Técnico
- Departamento Operaciones Habitacionales
- Unidad de Participación Ciudadana
- Unidad SIAC
- Oficina de Partes.

