

DIVISIÓN TÉCNICA DE ESTUDIO Y FOMENTO HABITACIONAL
HLA.
DIVISIÓN JURÍDICA
MJM.MFA.(633/09)

[Handwritten signature]

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN DEL MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO, DE SUS SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES, DE LOS SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN Y DEL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO.

RESOLUCION EXENTA N° 2859,

HOY SE RESOLVIO LO QUE SIGUE

SANTIAGO, 05 MAYO 2009

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, su texto refundido, coordinado y sistematizado fijado por D.F.L. N°1/19.653, de SEGPRES, de 2000; el D.L. N°1.305, de 1975; el Instructivo Presidencial N°008, de 27 de agosto de 2008 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y

CONSIDERANDO:

a) Que el 29 de Septiembre de 2006, la Presidenta de la República anunció públicamente la Agenda Pro Participación Ciudadana, comprometiendo transversalmente a todos los órganos de la Administración del Estado y propiciando que cada sector formule sus iniciativas de participación ciudadana.

b) Que este carácter transversal permite al Estado en su conjunto hacer una contribución al perfeccionamiento del sistema democrático del país, por medio de diversas iniciativas tendientes a promover la participación ciudadana en la gestión pública en torno a cuatro ejes programáticos: 1. Derecho Ciudadano a la Información Pública; 2. Gestión Pública Participativa; 3. Fortalecimiento de la Sociedad Civil y, 4. No Discriminación y Respeto a la Diversidad.

c) Que conforme al número 6 del Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, antes citado, como la participación ciudadana es un deber para cada órgano de la Administración del Estado, éstos estarán obligados a establecer una norma general de participación, dicto la siguiente

RESOLUCION:

Apruébase como Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de sus Secretarías Regionales Ministeriales, de los Servicios de Vivienda y Urbanización y del Parque Metropolitano de Santiago, la que se señala a continuación:

NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO, DE SUS SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES, DE LOS SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN Y DEL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1º. La presente norma general de participación ciudadana del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de sus Secretarías Regionales Ministeriales, de los Servicios de Vivienda y Urbanización y del Parque Metropolitano de Santiago, en adelante MINVU, SEREMI, SERVIU y PMS, respectivamente, regula la forma en que las personas pueden incidir en el diseño, ejecución, evaluación y desarrollo de las políticas públicas que define el MINVU, dentro del ámbito de su competencia.

Artículo 2º. La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública del MINVU, de las SEREMI, de los SERVIU y del PMS, tendrá su base en los siguientes ejes programáticos:

- i) **Derecho Ciudadano a la Información Pública:** Las políticas públicas ministeriales serán conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios, para garantizar su derecho básico de acceder informadamente a la oferta programática, conocer sus derechos y deberes en relación al quehacer institucional, entregar sus opiniones respecto de la atención recibida y de los servicios proporcionados por la institución.
- ii) **Gestión Pública Participativa:** El MINVU, las SEREMI, los SERVIU y el PMS, promoverán la incorporación de las personas, organizadas colectivamente o no, al diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas públicas, a través de mecanismos establecidos en la normativa o definidos por la institución en casos específicos, que permita a los ciudadanos y ciudadanas incidir y ejercer control social en periodos, espacios territoriales y políticas específicas.
- iii) **Fortalecimiento de la Sociedad Civil:** Las políticas públicas ministeriales incluirán iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil que corresponden al quehacer ministerial en el ámbito habitacional y urbano, teniendo en cuenta criterios de equidad, descentralización y respeto a su autonomía.
- iv) **No Discriminación y Respeto a la Diversidad:** El MINVU contemplará dentro de sus políticas la atención a grupos vulnerables, o que requieran una atención especial por parte del Estado, sea por motivos de edad, género, etnia o cualquier otro que lo requiera en atención a sus particularidades.

[Firma]
V.B. Dur

Artículo 3°. Las instancias y mecanismos de participación ciudadana que el MINVU, las SEREMI, los SERVIU y el PMS desarrollen, estará referida a los ámbitos de la política habitacional y urbana en los que se centra la intervención del Sector, en este caso, Vivienda, Barrio y Ciudad. En dichas instancias, los mecanismos de participación ciudadana propenderán a:

- a) Difundir sus políticas, planes y programas, en especial la forma en que la ciudadanía puede acceder a éstos y los derechos y deberes que les corresponde asumir.
- b) Elaborar, difundir y publicar materiales de apoyo que favorezcan el desarrollo de instancias de participación en los proyectos habitacionales y urbanos, promoviendo la utilización de estos instrumentos por parte de municipios, consultores, dirigentes de comités y/o vecinales, así como ciudadanos en general.
- c) Utilizar un lenguaje de fácil comprensión para la ciudadanía al momento de transmitir contenidos, mensajes, estudios y en general toda aquella materia de carácter técnico y/o normativo que deba ser difundida.
- d) Generar convenios, acuerdos o alianzas con diversas instituciones públicas y/o privadas en el ámbito nacional, regional, municipal o vecinal con la finalidad de incentivar el acceso informado y focalizado de los ciudadanos a la oferta existente, de acuerdo a sus características y realidad particulares.
- e) Poner en conocimiento de los ciudadanos, los planes de inversión ministerial, así como sus posibilidades de participar en los proyectos habitacionales y de desarrollo urbano.
- f) Difundir información previamente a la ejecución de los proyectos, y durante la realización de las obras informar acerca de su desarrollo.
- g) Incentivar la organización de las personas en torno a los programas ministeriales vigentes, promoviendo su involucramiento en los diagnósticos participativos, en el diseño y aprobación de los proyectos, en el seguimiento y adecuado control social de su ejecución y en la evaluación final del proceso desarrollado.
- h) Desarrollar procesos internos que permitan asegurar la generación de las instancias de participación ciudadana establecidas en la normativa, promoviendo la participación de los actores pertinentes y sus responsabilidades.
- i) Implementar consultas ciudadanas en temas de interés colectivo vinculados a la vivienda, barrio y ciudad y publicar los resultados de estas iniciativas.
- j) Recoger la opinión (ex post) de los distintos actores, especialmente de los destinatarios de las políticas y/o programas ministeriales, a fin de obtener insumos respecto del impacto logrado con los planes y programas sectoriales.
- k) Generar instancias que permitan recoger la opinión ciudadana al momento de formular la normativa ministerial, considerando los aportes de los distintos actores en la elaboración de las propuestas pertinentes a cada materia.

[Firma]
V.B. Díaz

Título II

Normas especiales

De los Mecanismos de Participación Ciudadana

Artículo 4°. Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento. Su vigencia y número de participantes se determinarán de acuerdo a las metas y objetivos que se definan en cada oportunidad.

Constituyen mecanismos de participación ciudadana del MINVU, de las SEREMI, de los SERVIU y del PMS, los siguientes:

1. La Cuenta Pública Anual
2. El Consejo de la Sociedad Civil
3. Sistema de Información Ciudadana

De la Cuenta Pública Anual

Artículo 5°. El Ministro de Vivienda y Urbanismo, los Secretarios Regionales Ministeriales, los Directores SERVIU y el Director del PMS, realizarán anualmente un proceso de Cuenta Pública, oportunidad en la que cada autoridad expondrá los resultados del quehacer institucional en el periodo, convocando al efecto a distintos representantes de organizaciones sociales e instituciones relacionadas.

Este mecanismo estará destinado a informar acerca de la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria de la respectiva institución, dando cuenta de los resultados obtenidos en la gestión anual y explicitando los principales compromisos para el próximo periodo.

La Cuenta Pública deberá ser publicada en la página web de la respectiva institución para conocimiento de la ciudadanía.

Las SEREMI, en conjunto con los SERVIU y el PMS, se coordinarán con la Intendencia respectiva a objeto de participar de la Cuenta Pública regional o desarrollar su propia Cuenta Pública, según se determine.

Del Consejo de la Sociedad Civil

Artículo 6°. El MINVU impulsará una instancia de trabajo conjunto con representantes de organizaciones relacionadas con sus políticas y programas, las que podrán ser de nivel nacional, regional o comunal. Esta instancia será presidida por el Ministro o el Subsecretario, o por quien éstos designen, tendrá carácter consultivo respecto del proceso de diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas sectoriales y su énfasis se centrará en recoger la percepción de la ciudadanía respecto del impacto de la acción ministerial.

El Ministro o el Subsecretario de Vivienda y Urbanismo, nombrarán una Comisión que tendrá la responsabilidad de definir la frecuencia con la cual trabajará el Consejo, los temas a tratar, los actores a convocar, tanto del MINVU como de la sociedad civil.

Esta Comisión deberá velar porque la selección de los convocados contemple criterios de diversidad, pluralidad y representatividad.

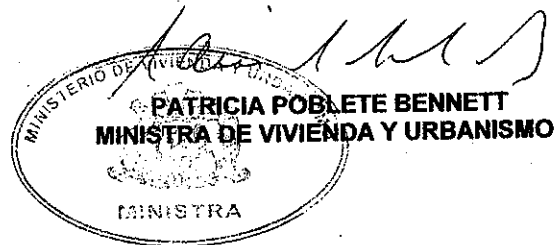
[Firma]
v. B. Dijur

Sistema de Información Ciudadana

Artículo 7°. El MINVU, las SEREMI, los SERVIU y el PMS, con el fin de poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas acciones y presupuestos dispondrán de los siguientes mecanismos de información que permitirán garantizar los derechos de los usuarios:

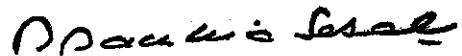
- 7.1. La implementación de un Sistema de Atención Ciudadana integrado por un conjunto de instrumentos de comunicación con el fin de permitir a la ciudadanía tener posibilidad de exponer sus consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y denuncias por medio de diversas vías de atención, ya sea escrita, virtual, presencial, correspondencia y telefónica.
- 7.2. La evaluación de satisfacción de los usuarios, que recogerá la opinión de los usuarios respecto del servicio de orientación habitacional y urbana, así como de otros aspectos relevantes de la acción de la respectiva institución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE,



LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO

GABINETE MINISTRA
SUBSECRETARÍA
DIVISIONES MINVU
CONTRALORÍA INTERNA MINISTERIAL
AUDITORÍA INTERNA MINISTERIAL
SEREMI (TODAS LAS REGIONES)
SERVIU (TODAS LAS REGIONES)
PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO
SIAC
OFICINA DE PARTES


PAULINA SABALL ASTABURUAGA
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo