



RESOLUCIÓN
ELECTRONICA



APRUEBA INSTRUCTIVO BASE
SOBRE LINEAMIENTOS PARA
PROCESOS PARTICIPATIVOS
EN PROGRAMAS URBANOS,
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS.
VALDIVIA, 22 ENE. 2026

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 84

VISTOS:

CONSIDERANDO:

- a) La Ley Nº 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- b) El instructivo Presidencial Nº 007, de 2022, para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.
- c) La Resolución Exenta Nº 429, de fecha 26 de marzo del año 2025, de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, que aprueba Convenio de desempeño suscrito entre el Ministro de Vivienda y Urbanismo y la Directora del SERVIU Región de Los Ríos.
- d) La ley Nº 19.882 que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.
- e) Lo señalado en el D.F.L. Nº 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- f) La Resolución Nº 36/2024 y Nº 8/2025, ambas de la Contraloría General de la República, sobre la exención del trámite de Toma de Razón;
- g) Ley Nº 19.880; que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- h) Ley Nº 18.575; Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su texto refundido mediante Decreto con Fuerza de Ley Nº1/19.653, de 2000, de Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en especial las normas del Título III sobre Probidad Administrativa.
- i) Las facultades que me confiere el D.F.L. Nº 29, de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.S. Nº 355 (V. y U.) de 1976, y sus modificaciones, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; y el Decreto Siaper, Exento RA Nº272/8/2025, del 31 de enero de 2025, de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, que me nombra Directora del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Los Ríos, y Registrado con la misma fecha por la Contraloría General de la República”

RESOLUCIÓN:

- a) La Ley Nº 20.500 y el Instructivo Presidencial Nº 007, de 2022, refuerzan el deber de la Administración del Estado de promover instancias de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información pública.
- b) Que, el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Los Ríos ejecuta programas urbanos y proyectos de espacios públicos, cuyos procesos de diseño e implementación requieren incorporar de manera temprana y sistemática la opinión de la comunidad y de los actores del territorio, entendiéndose por actores del territorio a organizaciones sociales y comunitarias, instituciones públicas y privadas, y liderazgos locales relevantes para el proyecto.
- c) Que, resulta necesario establecer lineamientos base para los procesos participativos

asociados a estudios y diseños contratados, asegurando metodologías claras, trazabilidad de convocatorias, registros, y condiciones mínimas de representatividad e inclusión, con enfoque de género y derechos humanos.

- d) Que, el presente instructivo busca estandarizar criterios para el diagnóstico comunitario, la identificación de actores, la difusión y convocatoria, el desarrollo de actividades y la elaboración de informes, facilitando la supervisión del mandante y el cumplimiento de lo contratado.
- e) Que, en virtud de las facultades que me confiere la normativa vigente, corresponde aprobar el instructivo base señalado en la parte resolutive.

RESOLUCIÓN:

1.- **APRÚEBESE EL INSTRUCTIVO BASE** que establece lineamientos en los procesos de participación ciudadana en la Gestión Pública de los Programas Urbanos y proyectos de espacios públicos (plazas, parques y otros de naturaleza urbana) del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos, según se indica:

1.0 Participación Ciudadana

La Participación Ciudadana tiene como principio fundamental facilitar el acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente indicada en los vistos letra a) y otras Fuentes Legales que establecen el derecho a la información pública como principios de transparencia y publicidad administrativas, y de participación ciudadana en la gestión pública indicada en los vistos letra h) de la presente resolución. Como también compromisos internacionales de Derechos Humanos (DDHH) que el Estado Chileno ha suscrito para que los grupos de especial atención accedan a las políticas públicas, como así también la agenda de género, niños, niñas y adolescentes.

2.0 Metodología

Este proceso participativo nos permite establecer la forma de trabajar con la comunidad, determinando los enfoques a utilizar para facilitar y fomentar que los actores sociales del territorio (organizaciones comunitarias, servicios públicos pertinentes, establecimientos educacionales y de salud, comercio local y otros que se identifiquen en el diagnóstico) y la comunidad identificada, se apropie de los valores, identidad y pertenencia local permitiendo ser parte de una localidad, territorio o ciudad en la región.

La metodología debería definirse en relación con los objetivos del proceso participativo y con el problema o necesidad que se busca abordar desde la iniciativa urbana a diseñar. Asimismo, deberá adecuarse al público objetivo y a las capacidades logísticas de la entidad ejecutora (empresa consultora), considerando: tipo de actividad, perfil de participantes, actores relevantes identificados, recursos humanos y recursos económicos disponibles, cobertura territorial y alcance del proceso.

2.1 Metodología asociada a lo contratado (Bases administrativas, Términos de Referencia)

Respecto a las actividades de participación ciudadana durante las etapas del Estudio de Diseños de este Proyecto Urbano contratado, la Empresa consultora deberá proponer una metodología participativa para interactuar con la comunidad en los procesos participativos de cada una de las etapas de desarrollo del proyecto, que deberá incluir dentro de sus etapas, dar a conocer el diseño que se lleva a cabo, fotografías que muestren la realidad actual sin diseños, ideas principales como objetivo de las participaciones ciudadanas, el cronograma de estas actividades que se desarrollarán, conclusiones de las actividades, así como las formas posibles para participar y convocar a la comunidad.

Esta metodología deberá sustentarse en un diagnóstico comunitario, elaborado a partir de la recopilación y sistematización de información del territorio y de la comunidad focalizada. Con dichos insumos, la empresa consultora deberá proponer un plan de participación (objetivos, actividades, cronograma, mecanismos de convocatoria, técnicas participativas y productos

esperados) coherente con el diseño contratado. La metodología deberá orientarse a identificar necesidades y problemáticas, reconocer capacidades comunitarias y fortalecer el sentido de pertenencia, aumentando la confianza y la participación ciudadana en el área de intervención.

Asimismo, el diagnóstico deberá incorporar un análisis con enfoque de género e inclusión, con información y conclusiones desagregadas por sexo y, cuando corresponda, por tramo etario u otras variables pertinentes, identificando inequidades, brechas y barreras existentes en el territorio.

Elementos referenciales de apoyo en la construcción del diagnóstico:

Un diagnóstico comunitario para estos procesos potencian la participación ciudadana, la identidad local y los lazos comunitarios dentro del territorio definido, por esto, es de suma importancia incorporar estrategias adecuadas de vinculación con la comunidad por parte de la empresa consultora, permitiendo a la comunidad analizar y visualizar sus necesidades y problemáticas e incorporándolas de mejor manera en los diseños y/o ejecución, en el marco regulatorio de lo contratado según Bases/Términos de Referencia. Este diagnóstico deberá reconocer necesidades de manera diferenciada, considerando al menos a: niñas, niños y adolescentes; personas mayores; personas en situación de discapacidad; personas migrantes; pueblos originarios; mujeres; y diversidades sexo-genéricas, además de otros grupos de especial protección pertinentes al territorio.

Al mencionar espacios públicos como proyectos urbanos, estos son articuladores, integradores, de intercambio y de encuentro con la comunidad, buscando disminuir las desigualdades, como género, grupos de especial protección, desigualdades territoriales, teniendo un efecto directo en la calidad de vida de la ciudadanía y dan significado a lo que conocemos como ciudad, territorio, localidad, barrio, entre otros, generando flujos de movilidad en la inter relación de las personas y sus territorios. Por lo que este tipo de diagnóstico posiciona a la comunidad en el centro de la participación ciudadana de estos diseños contratados. De esta forma, la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo serán piezas clave dentro del resultado, por lo que es fundamental identificar los grupos de especial protección, organizaciones, instituciones o actores locales influyentes y representativos del territorio, que permitan realizar un trabajo conjunto en el levantamiento de información. Para ello, la Empresa consultora deberá definir mecanismos accesibles que garanticen la participación de diversas personas (personas con discapacidad, personas mayores, pueblos originarios, personas migrantes, diversidades sexogenéricas, entre otras), utilizando lenguaje inclusivo o neutro en convocatorias, materiales y relatorías según corresponda.

La implementación de este diagnóstico comunitario en el desarrollo de los proyectos urbanos como espacios públicos promueven un aumento en la calidad de vida de las y los habitantes de la comunidad en general, en materias de inclusión, percepción de seguridad pública, perspectiva de género, atiende a las necesidades de áreas de recreación, espacios sostenibles, espacios que fomenten la actividad física al aire libre y espacios para la expresión cultural y artística, como asimismo aumenta la confianza en las autoridades locales (Región de Los Ríos) y promueve el diálogo entre la sociedad civil y agentes institucionales y gubernamentales, debiendo considerar a las distintas organizaciones comunitarias, territoriales e institucionales relevantes como informantes y actores del proceso por lo que contribuye al fortalecimiento de la democracia en general.

2.2.1 Objetivos para un buen diagnóstico

- Identificar los problemas y necesidades en la comunidad.
- Identificar las causas y efectos de los problemas y necesidades reconocidas dentro de la comunidad.
- Identificar elementos de la identidad local que permitan incorporar en el proceso de implementación en los proyectos de plazas y parques de espacios públicos contratados.
- Reconocer recursos, medios y oportunidades presentes en la comunidad que sean de utilidad en los procesos del desarrollo de los diseños contratados.
- Establecer prioridades para la intervención, de acuerdo con las necesidades de cada comunidad.
- Establecer estrategias de acción para la planificación e implementación de los diseños contratados.

2.2.2 Algunas técnicas y herramientas para el desarrollo del diagnóstico comunitario

- Elaboración de un árbol de problemas que permita identificar el conflicto central, sus causas y consecuencias, lo que aportara a la comprensión del contexto y a definir acciones para abordarlo. Además, de ser útil para priorizar problemáticas y generar soluciones efectivas e innovadoras, que permitan utilizar de mejor forma los recursos disponibles en el marco de lo contratado, de acuerdo con los TDR (Términos de Referencia). En su elaboración (del árbol, se recomienda incorporar la mirada perspectiva de género, levantando inequidades, brechas y barreras existentes y diferenciando necesidades de las personas.
- Entrevistas a actores clave identificados en el diagnóstico del territorio que proporcionen información relevante permitiendo conocer e identificar las perspectivas comunitarias acerca de las problemáticas y necesidades, significados, sentimientos, identidad local, entre otros.
- Implementar encuestas que permitan recabar información de carácter cuantitativo acerca de los problemas, necesidades y recursos disponibles en la comunidad.
- Organizar grupos focales que favorezcan el intercambio de información sobre las diferentes necesidades y preocupaciones que tienen las y los integrantes de la comunidad.
- Realizar una actividad de cartografía social, con una pauta que dirija la conversación hacia los objetivos del diagnóstico comunitario, a modo de mapear en un papelógrafo los diferentes lugares que identifiquen las y los participantes
- Ejecutar mapas de calor en conjunto con la comunidad, que permitan identificar las áreas geográficas que experimentan problemas y necesidades en la comunidad, y la frecuencia en que éstos se presentan dentro del área de intervención de los diseños contratados.
- Observación participante, etnografía u observación directa, que permita conocer de manera empírica la realidad de la comunidad, sus relaciones, necesidades y problemas, a través de un registro en un cuaderno de campo que enriquezca otras técnicas de levantamiento de información comunitaria
- Realizar una actividad de foto-voz que permita a las y los participantes representar a través de fotografías las necesidades y problemáticas que perciben en su comunidad, para luego conversar acerca de eso en conjunto con las y los demás.
- Realizar una actividad con la metodología cafés del mundo, considerando los grupos sexo genéricos, niños, niñas y adolescentes y aquellos de especial atención, con enfoque de género, que permita trabajar en grupos más homogéneos, donde se fomente la participación de todas y todos los asistentes, en un ambiente de confianza e intercambio de ideas, para obtener diferentes perspectivas y enfoques sobre las problemáticas y necesidades de la comunidad, además de la vinculación y creación de lazos comunitarios.
- Realizar una revisión de estadísticas y documentos que proporcionen datos cuantitativos acerca de la comunidad, como índices sociales, económicos, espaciales, recursos e infraestructura.
- Realizar stands participativos en toda el área de intervención o polígono asociado a la iniciativa que se diseñará.

3.0 Identificación de los actores sociales y comunidad relevantes

En este proceso la Empresa consultora deberá incorporar a toda la comunidad, tanto a personas adultas como a niñas, niños y adolescentes por separado, siendo una exigencia del presente instructivo, el levantamiento y registro base de la población objetivo e identificación de GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN (GEP) de relevancia, como agrupaciones indígenas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, mujeres, grupos de diversidad sexogenérica, entre otros. La participación garantizada de estos grupos en las diversas instancias de Participación Ciudadana será fundamental para un proceso amplio, integrador e inclusivo.

Desde esta perspectiva, el diagnóstico de la comunidad local debe identificar grupos en situación de vulnerabilidad, que por diversas condiciones físicas, sociales, económicas o culturales están en una situación de desventaja en el goce y ejercicio de sus derechos con respecto a otros grupos de la sociedad, y que en ese contexto puedan requerir de acciones afirmativas de parte del Estado para disminuir r esta desventaja, con especial atención en niños, niñas y adolescentes; personas mayores; mujeres, disidencias y diversidades sexo-genéricas, pueblos originarios, personas con distintos tipos de discapacidad y personas migrantes; los que se encuentran identificados como grupos de especial atención para el Estado.

En base a lo anterior, además las temáticas de estas participaciones ciudadanas deberán buscar un enfoque centrado en la Equidad de Género, entendiendo este como un enfoque que se dedica a observar, analizar y promover transformaciones respecto de las desigualdades e inequidades en la condición, construcción de los roles y posición de hombres y mujeres en la sociedad, de manera de abordar temas atinentes al proyecto, escuchando a la comunidad en los procesos de participación ciudadana, reconociendo en éstos como sujetos de pleno de derechos, incorporando esta mirada que les permita expresar opiniones, decisiones, ideas, inquietudes, características individuales y colectivas, visiones e identidad local, social y cultural, que sean reconocidas por el entorno social y que afectan la vida propia y en comunidad.

Respecto a cuando hablamos de integrar a la comunidad en los procesos participativos de estos diseños, tales como personas adultas como a niñas, niños y adolescentes, grupos de especial protección y diversidad sexogenérica, se debe tener en cuenta que las organizaciones sociales identificadas en área de intervención, son parte fundamental de la identificación del mapa de actores del territorios, como juntas de vecinos, uniones comunales, adultos mayores, organizaciones deportivas, medio ambientales, juveniles, centro de padres y apoderados, etc.

4.0 Difusión y convocatoria

Se deberá considerar una convocatoria diferenciada como una estrategia vital para asegurar que los (GEP) participen activamente en el desarrollo de los proyectos urbanos, utilizando para esto estrategias, de acuerdo a las necesidades identificadas:

- Medios accesibles de participación

Se debe invitar directamente a la organización de personas sordas más relevante o vecinos sordos, confirmando su asistencia para gestión de intérprete de Lengua de Señas chilena.

- Comunicación Sensible y Accesible

Utilizar canales de comunicación apropiados para cada grupo, como braille, lenguaje de señas, o formatos accesibles para personas con discapacidad visual o auditiva. Además de traducir información relevante a idiomas minoritarios o indígenas, si es necesario.

- Consultas Específicas

Realizar consultas específicas para cada grupo, adaptando los métodos de participación ciudadana según sus necesidades y preferencias Estableciendo espacios seguros y cómodos para la participación de personas con discapacidad o víctimas de violencia de género.

- Facilitadores y Asesores Culturales

De ser necesario contar facilitadores o asesores culturales que pertenezcan a los grupos de especial protección para ayudar en la comunicación y comprensión mutua entre los GEP y los equipos técnicos.

- Adaptación de horarios y locales

Ajustar horarios de reuniones y eventos para tener en cuenta las restricciones de movilidad de ciertos grupos, eligiendo lugares de encuentro accesibles y seguros, especialmente para personas con discapacidad.

- Apoyo Técnico

Proporcionar apoyo técnico, como intérpretes de lenguaje de señas o dispositivos de asistencia, para garantizar que los GEP puedan participar plenamente.

- Recopilación de Opiniones por Escrito

Ofrecer la opción de presentar opiniones por escrito para las personas que no puedan asistir a reuniones presenciales o virtuales.

- Incentivos y Reconocimiento

Reconocer y recompensar la participación activa de los GEP (Grupos de Especial Protección) en el proceso de planificación urbana, ya sea a través de reconocimientos públicos o incentivos específicos.

Estas estrategias de convocatoria diferenciada son fundamentales para garantizar que los grupos de especial protección tengan una participación efectiva, en condiciones de igualdad, y con mecanismos que permitan que sus necesidades sean recogidas y consideradas en las definiciones del proyecto.

Respecto a los procesos de Participación Ciudadana, su metodología, diagnóstico y cualquier otro material para el desarrollo de las actividades, la Empresa Consultora deberá contar con la validación o visto bueno de la Comisión Técnica del Departamento Técnico o de la Unidad de Participación Ciudadana de Serviu Región de Los Ríos, gestionado a través de la Administración del contrato del mandante.

Respecto a las fechas de procesos participativos, la empresa consultora deberá comunicarse con la administración del contrato del mandante y el respectivo municipio.

Para dichas convocatorias de estos procesos participativos como talleres o cualquier otra actividad considerada en la propuesta de participación ciudadana y su metodología por parte de la Empresa consultora, deberá considerarse una antelación de por lo menos 1 semana completa, previo a la fecha y hora de la actividad.

Tratándose de material para convocatorias, difusión o promoción, en cualquiera de las etapas de los diseños contratados, éstos deben derivarse a la Unidad de Participación Ciudadana para gestionar revisión, modificación y/o visación de la Unidad de Comunicaciones. Cabe señalar que el material que tendrá que cumplir con las normas gráficas Institucionales y protocolares en materia de convocatorias o invitaciones, las que deben ser encabezadas por las Instituciones del MINVU en la Región de Los Ríos.

Para la difusión del diseño y trabajo participativo con la comunidad se considerara la implementación por parte de la Empresa Consultora para generar una óptima convocatoria de la comunidad, garantizando una participación inclusiva y equitativa, como por ejemplo: Invitaciones, flyers, puerta a puerta, llamados telefónicos, correos electrónicos, cartas, afiches (tamaño mínimo de 55 x 77cm), papelería, avisos distribución digital, página web, blog, buzón, aviso en radio local, lienzos, pendones, etc., siendo obligatorio a lo menos lo siguiente; la invitación, flyers o afiche y deberá incluir un diario mural en un espacio abierto al público y de administración municipal que esté cercano al proyecto (dimensiones mínimas de 110 x 77cm).Respecto a la elaboración del diario mural, la Empresa consultora deberá informar sobre el estado del Estudio de Diseño, avances, actividades programadas y los productos validados (diseño), esta información se deberá renovar al final de cada etapa de la consultoría mandatada. En cada uno de estos procesos, la Empresa consultora podrá contar con el apoyo de las unidades sociales del respectivo Municipio (DIDECO) y la Unidad de Participación Ciudadana y/o Técnica de la Institución mandante, sin olvidar que la responsabilidad de dicha información pertenece a la Empresa consultora. Además, deberá incluirse un número de contacto y nombre de la persona que responda consultas o recibe comentarios o aportes sobre los diseños en desarrollo.

La Empresa consultora deberá coordinar y convocar a los talleres, reuniones o cualquier proceso identificado en la metodología mediante la utilización todos los medios de difusión y comunicación señalados en los párrafos anteriores, a todas las personas de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, comercio, seguridad, policías, bomberos, unidades municipal de alumbrado público, mantención áreas verdes, arbolado, centros de salud, comunidad escolar, autoridades municipales, etc., identificadas en el diagnóstico inicial, como el aporte que pudiesen generar las entidades involucradas (como la Unidad de Participación Ciudadana y/o profesionales sociales de la Institución mandante y la Municipalidad respectiva)

Todos y cada uno de los medios que se utilicen para convocar a la comunidad, deberán ser conocidos y validados por el mandante del contrato, quien a su vez internamente se coordinará con la Unidad de Participación Ciudadana interna en la Institución, todo previo a la fecha de las

actividades de participación ciudadana, considerando a lo menos, entrega de invitaciones (con firma recepción), afiches lugares públicos con afluencia de las personas (municipios, centros de salud, educativos, registros fotográficos de exposición pública, difusión en medios radiales locales, difusión medios digitales, llamadas telefónicas (registros números telefónicos), otros que sean necesarios para la comunicación de las partes.

5.0 Sobre las reuniones, talleres o trabajos grupales, otras modalidades de participación:

Los locales de reunión deberán ser adecuados y accesibles para el grupo convocado y deberá considerar todos los elementos que contribuyan a generar un ambiente propicio para la participación, tales como: cercanía, lugar físico que cuente con las condiciones apropiadas para llevar a cabo cada actividad, local climatizado, horario de convocatoria, recepción de participantes, cabe señalar que todo lo indicado tiene como finalidad contar con un ambiente grato para la comunidad.

Así también de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República, en el Dictamen N°10.084 del 17.06.2020 que permite ajustar procesos ante situaciones complejas de País como por ejemplo Estados de Excepcionalidad, Catástrofes Naturales, Estado de Emergencia o de otra causa y, que obligue a realizar los procesos distintos a los establecidos anteriormente y previamente aprobados por el administrador(a) del contrato, se permitirá excepcionalmente convocar la asistencia a través de los canales digitales como videoconferencia a través de plataformas como: (zoom, meet, teams, skype, u otro medio que la Empresa consultora considere adecuado para la comunidad), siempre y cuando se mantenga una comunicación fluida con el equipo convocante, permitiendo la participación activa de todos los actores en el proceso.

Elementos a considerar en las actividades:

- Recepción de las personas convocadas
- Hoja de registro de asistencia, con desagregación por sexo (y, cuando sea pertinente, por tramo etario y/o pertenencia a GEP) (acreditación, colocar nombre en la solapa o visible a las y los participantes)
- Materiales de trabajo (lápices, marcadores, etc.)
- Láminas, planos de trabajo grupal y otros indicados por la administración del contrato.
- Atención de las personas convocadas (alimentos y bebestibles disponibles)
- Espacio o rincón infantil (según horario y pertinencia), para facilitar la participación de niñas, niños y adolescentes y de personas cuidadoras.
- Computador y otros requerimientos tecnológicos necesarios para el buen desarrollo de la actividad.

Desarrollo de la actividad

- Saludos de Bienvenida
- Contextualización de la actividad (datos del mandante, consultora, contrato adjudicado, montos asociados, duración del contrato, nombres profesionales de la empresa consultora, administración del contrato, objetivos de la actividad y metodología a utilizar, otros)
- Saludos autoridad presente
- Exposición de los Términos de Referencia
- Presentaciones de la empresa consultora
- Consultas, opiniones, sugerencias, aclaraciones
- Trabajo grupal de acuerdo a la propuesta de la metodología
- Pausa (café, agua, otro)
- Participación y Conclusiones
- Cierre de la actividad

La Empresa consultora deberá indicar en la metodología para la participación ciudadana cuáles serán los objetivos, técnicas y resultados que espera obtener como son las técnicas, talleres, reuniones, entrevistas, focus group, encuestas, entre otros de la participación ciudadana., etc.

En base a lo anterior, la validación del taller se realizará considerando la asistencia efectiva registrada y su suficiencia para asegurar la participación de actores diversos del área de influencia (por ejemplo, organizaciones territoriales, grupos de especial protección y actores institucionales pertinentes), según el diagnóstico y mapa de actores levantado para el territorio. Si la asistencia no fuese suficiente para cumplir dicho propósito, la empresa consultora deberá reforzar la convocatoria y reprogramar la actividad o complementar con otras instancias participativas. Asimismo, ningún proceso participativo podrá contar con menos de 15 personas asistentes. Esta convocatoria podrá ser complementaria con participación ciudadana a través de marchas exploratorias, stands participativos y también mediante reuniones virtuales.

Criterios de validación de instancias participativas

- Validación de la Participación: Para la validación de cualquier proceso de participación ciudadana, ya sea taller, reunión, etc., la convocatoria y asistencia deben cumplir con dos requisitos básicos:
- Representatividad Porcentual: La asistencia debe alcanzar la convocatoria mínima de los porcentajes indicados, lo cual se calcula en relación con la población del área de influencia involucrada en el diseño contratado, a saber, universo y muestra representativa.
- Mínimo de Asistentes: Adicionalmente, ningún proceso participativo podrá contar con menos de 15 personas asistentes.
- Medidas Complementarias y Correctivas:
Para complementar la convocatoria y asegurar la representatividad, se podrán utilizar mecanismos adicionales como marchas exploratorias, stands participativos y reuniones virtuales.
- Si las condiciones del área de intervención no permiten alcanzar los porcentajes representativos establecidos, la empresa consultora deberá tomar medidas adicionales para lograr el objetivo, tales como procesos de difusión adicionales comunicacionales, personalizados o la realización de distintos grupos focales.

Cabe señalar que, al no existir las condiciones necesarias o adecuadas para dar cumplimiento a los porcentajes establecidos según las áreas de intervención, se podrán tomar medidas adicionales para cumplir con lo indicado, como procesos participativos de difusión adicionales comunicacionales, personalizados, distintos grupos focales, etc.

Cada taller de participación ciudadana, debe tener una metodología de desarrollo, por medio de láminas, dibujos, hojas de trabajo, presentación digital, entre otras. Esta información debe ser validada por el administrador(a) del contrato, al menos 2 días hábiles previos al taller de participación ciudadana. Esta validación del material para el desarrollo de los talleres o actividades, no implica la aprobación del diseño, el que tiene su propio proceso de validación según lo establecido en las bases de lo contratado.

Nota: Cada Actividad de Participación ciudadana, deberá ser dirigida por el/la profesional a cargo y la jefatura a cargo del diseño del proyecto, solo en la eventualidad por motivos de fuerza mayor, alguno de los profesionales mencionados que no pueda asistir a dicha actividad, la empresa consultora deberá solicitar autorización a la Administración del Contrato para su reemplazo.

6.0 De los Informes

La Empresa consultora deberá dejar registro de todas las actividades de participación ciudadana que realice tanto en material audiovisual, informe requerido (nombre actividad, fecha, hora, objetivo, resultados, participantes convocados, asistentes, fotografías, registro audio, afiches, correos, blogs, etc.), registros que deberán ser adjuntados al Informe de Participación Ciudadana de cada una de las etapas del estudio.

Los Informes deberán contener al menos lo siguiente:

- Datos Administrativos: Fecha, Lugar, Hora inicio y termino, asistentes, modo de convocatoria.
- Metodologías Aplicadas en las distintas actividades.
- Objetivos Propuestos
- Desarrollo de las distintas reuniones generales de participación ciudadana.
- Desarrollo de las actividades complementarias (diversos mecanismos e instrumentos)
- Las conclusiones deberán analizar e interpretar los datos cuantitativos y cualitativos recabados, identificando avances, brechas y dificultades, y proponiendo cómo se acogerán los hallazgos en la etapa siguiente.
 - o Problemáticas y Oportunidades en el EEPP, desagregadas por sexo cuando corresponda, en relación Hallazgos con perspectiva y transversalización de género
 - o Hallazgos en relación a la Agenda de Inclusión NNA
 - o Hallazgos en relación a adultos mayores y/o discapacitados.
 - o Accesibilidad Universal y movilidad urbana.
 - o Opiniones generales de la Ciudadanía.
- Propuesta de cómo serán acogidos la siguiente etapa, los hallazgos indicados en las conclusiones.

Dicho informe deberá contar con visto bueno de la Unidad de Participación Ciudadana de la Institución mandante, antes de ser ingresado formalmente como parte del cierre de cada etapa del diseño, de acuerdo a los plazos establecido los Términos de Referencia y Bases Administrativas. Visto bueno de validación independiente de cualquier observación posterior de

la Comisión técnica,

Así también, la Comisión Técnica se reserva la facultad de aprobar o rechazar los resultados arrojados por el proceso de participación ciudadana realizado por la Empresa Consultora, si no se cumple con objetivo planteado en la metodología de desarrollo de trabajo con la comunidad, representatividad (nivel de convocatoria), calidad relatora de la presentación a la comunidad y material utilizado.

De rechazarse el proceso de participación ciudadana, la Comisión Técnica podrá requerir de un nuevo proceso participativo adicional, para el cumplimiento del objetivo, previo al cierre de la etapa en desarrollo.

2.- **DESÍGNESE** a la Unidad de proyectos Urbanos del SERVIU Los Ríos, como contraparte técnica para velar por el cumplimiento de las normas del presente instrumento.

3.- **PUBLÍQUESE** la presente resolución de acuerdo a lo establecido en la letra j) del artículo 7 de la ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, y **DIFÚNDASE** en las plataformas disponibles.

3.- **ESTABLÉZCASE**, que el presente instructivo comenzará a regir desde la fecha en que se encuentre completamente tramitada la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

NEBENKA DONOSO SAN MARTIN
DIRECTORA REGIONAL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS

CVM

DISTRIBUCIÓN:

- DEPTO. TECNICO
- DEPTO. JURIDICO
- DEPTO. OPERACIONES HABITACIONALES
- DEPTO. PROGRAMACION Y CONTROL
- DEPTO. ADMINISTRACION Y FINANZAS
- OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA
- UNIDAD DE CONTRALORIA INTERNA
- OFICINA DE DIRECCION