



mt. b



REF: APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, SERVIU REGION DEL BIOBIO Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCION QUE INDICA.

CONCEPCIÓN, 30 ABR 2020

RESOLUCION EXENTA N° \_\_\_\_\_

948

**VISTO:**

- a) Lo dispuesto en los artículos 1° inciso 4°, 8° inciso 2°, 19 N°14 y 15° de la Constitución Política de la República de Chile;
- b) La Ley 20.285/2008, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre Acceso a Información Pública;
- c) La Ley N°20.500/2011, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública;
- d) El D.F.L N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría 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;
- e) El Instructivo Presidencial N°007, de 06 de agosto de 2014, del Gabinete de la Presidenta de la República, para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública;
- f) La Resolución Exenta N° 352 de fecha 03 de febrero del año 2015, que aprueba norma de participación ciudadana del SERVIU Región del Biobío;
- g) La Resolución Exenta N°564 de 26 de febrero de 2020 que aprueba Reglamento Interno del Consejo de Sociedad Civil del SERVIU Región del Biobío;
- h) Nuestra Resolución Exenta N° 794 de 20 de marzo de 2020 que suspende procedimientos internos en conformidad a lo establecido en la misma resolución;
- i) Nuestra Resolución Exenta N° 795 de 20 de marzo de 2020 que dispone medidas de gestión interna, y sus modificaciones y actualizaciones;
- j) La Resolución N°6 y N°7, de 2019, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón;
- k) El D.S N°355/1977 (V. y U.), que Aprueba Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; la Resolución N° 671 de fecha 28 de julio de 2000 (V. y U.), que me nombra Jefe Departamento y el Decreto RA N°272/70/2018 de 2018, tomado de razón el 15.12.2018 que establece orden de subrogación del Director de SERVIU Región del Biobío.

**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 Pública, 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 el SERVIU, contemplan la participación de nuestros beneficiarios, por lo que se requiere resguardar el cumplimiento del principio de participación ciudadana en nuestros procesos y gestión institucional.
- IV. La necesidad de actualizar la norma de participación ciudadana señalada en el visto N°6 de la presente resolución, en atención a que desde la fecha de su publicación han transcurrido más de 4 años a la fecha de su dictación.
- V. La modalidad de trabajo actualmente vigente, dicto la siguiente:

## **RESUELVO**

**1.- DÉJASE SIN EFECTO**, la Resolución Exenta N°352 de fecha 3 de febrero de 2015, que aprobó Norma de Participación Ciudadana del SERVIU Región del Biobío.

**2.- APRUÉBASE** la siguiente Norma de Participación Ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región del Biobío:

## **TITULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.-** La norma general de participación ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la 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, y en el SERVIU Biobío la participación será posible en la implementación de esta política sectorial en las etapas de diseño, ejecución y evaluación de los programas de viviendas 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 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 3º.-** Ámbito de Aplicación: La presente norma es aplicable al Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región del Biobío, en adelante indistintamente "SERVIU" o "SERVIU Región del Biobío".

**Artículo 4º.-** 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.

## TITULO II

### PARRAFO 1º

#### DE LAS MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 5º.-** 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 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 Nº 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 Nº 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 2º

### DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

#### **Artículo 6º.-** 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](http://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" con la debida antelación al inicio de la ejecución presencial y/o a través de medios audiovisuales.

**Artículo 10º.-** El SERVIU Región del Biobío 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 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
  - i. Definición de objetivos
  - ii. Elaboración Minuta de Posición
  - iii. Definición del equipo
- b.- Desarrollo del Diálogo Participativo
  - iv. Presentación Introdutoria
  - v. Desarrollo Temático
  - vi. Plenario
  - vii. Sistematización de las opiniones ciudadana
- 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 5º**

### **DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL**

**Artículo 13º.-** 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 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, 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 14º.-** 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, sin exclusiones arbitrarias, fomentando el equilibrio de género y las diferentes corrientes de opinión que en él existan.

**Artículo 15º.-** 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 16º.-** El consejo en su funcionamiento y organización interna, se sujetará a lo establecido en el respectivo reglamento interno del Consejo de Sociedad Civil.

**Artículo 17º.-** 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 actas, 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 del Biobío.

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

4.- Lo indicado en el artículo 15 de la norma, se debe entender en atención a lo indicado en el Reglamento Interno aprobado por resolución exenta N°564 de 2020, citada en el visto número 7, que en su resuelvo segundo, indica que el consejo que se elija el año 2020 tendrá una duración de 1 año.

5.- **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.**



**MARCELO LÓPEZ OTÁROLA**  
**DIRECTOR (S) SERVIU REGION DEL BIOBIO**

V° B° Depto. Jurídico

LAS/MBZC

Distribución

- Dirección SERVIU
- Departamento Programación y Control
- Depto. Administración
- Depto. Finanzas
- Departamento Jurídico
- Unidad Contraloría Interna
- Depto. Técnico
- Departamento Operaciones habitacionales
- Departamentos Provinciales de Arauco y Biobío
- Unidad de Participación Ciudadana
- Unidad de comunicaciones
- Unidad SIAC
- Unidad Informática
- Oficina de Partes

Lo que Transcribo a Usted  
para los fines consiguientes

**SECRETARIO MINISTRO DE PE**  
**SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION**  
**REGION DEL BIO BIO**