



U.P. INT. 01

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA, Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIONES QUE INDICA.

RESOLUCION EXENTA N° 237 - 7

TEMUCO, 19 ENE 2015

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 1°, incisos segundo, tercero y cuarto, de la Constitución Política de la República, en virtud de los cuales el Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios y les asegura una adecuada autonomía para el cumplimiento de sus funciones y establece que su finalidad es promover el bien común, teniendo como deber, entre otros, asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional; los artículos 69 y siguientes de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N°1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000; el D.L. N°1.305, de 1975, que Estructura y Regionaliza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el Decreto Supremo N° 355, de 1976, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba el Reglamento orgánico de los servicios de Vivienda y urbanización; el **Instructivo N°007**, de 06 de agosto de 2014, del Gabinete de la Presidenta de la República, para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Decreto TRA N°272/5/2014 que prorroga el nombramiento en forma transitoria y provisional como Director del Servicio de Vivienda y Urbanización, Región de la Araucanía; Dicto lo siguiente :y

CONSIDERANDO:

a) Que el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones;

b) 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 diálogo colectivo, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de las decisiones públicas.

c) Que, en dicho instructivo se han establecido metas de acción para ser implementadas dentro de los seis meses siguientes a la dictación del mismo. Dichas metas son, entre otras, la actualización de las normas sobre participación ciudadana, la creación de una Unidad de Participación Ciudadana, el posicionamiento adecuado de los Consejos de la Sociedad Civil y, la realización de una Cuenta Pública Participativa.

d) Que, conforme lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley N° 18.575, cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer modalidades formales y específicas de participación ciudadana;

e) Que el Instructivo Presidencial referido y los artículos 71 a 74 de la Ley N° 18.575, establecen una serie de modalidades para la consecución de los fines de la Política de Participación Ciudadana, entre los cuales se encuentran: 1) La Entrega de Información Relevante a la Ciudadanía; 2) Las Cuentas Públicas Participativas Anuales; 3) La Realización de Consultas Ciudadanas y 4) El establecimiento de Consejos de la Sociedad Civil de Carácter Consultivo,

RESUELVO:

1. Apruébase como Norma General de Participación Ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la región de La Araucanía la que se señala a continuación y déjese sin efecto la Resolución Exenta N° 3007 del 19/08/11 de éste servicio.

NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1°. Ámbito de aplicación. La presente norma general de participación ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la región de La Araucanía, en adelante "**SERVIU**", regula las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el diseño, ejecución y evaluación, de las políticas públicas que define el SERVIU, dentro del ámbito de su competencia.

Artículo 2°. Coordinación. Será la Unidad de Comunicaciones de ServiU, en conjunto con Participación Ciudadana del mismo servicio, quienes estarán a cargo de planificar, coordinar, organizar y ejecutar las siguientes medidas, para dar cumplimiento a la Norma General de Participación Ciudadana del SERVIU.

Artículo 3°. Ejes centrales. La participación ciudadana en la gestión pública del SERVIU, tiene por objeto aumentar la transparencia, eficacia y efectividad de las políticas públicas, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el Gobierno y la ciudadanía y tiene su base en los siguientes ejes centrales:

i) **Información y consulta a la ciudadanía:** El SERVIU propenderá a que la entrega de la información de las políticas públicas sea de calidad, en plazos oportunos y a través de los canales más adecuados para facilitar el acceso a la ciudadanía, promoviendo el conocimiento de sus derechos y deberes en relación al quehacer institucional y la entrega de sus opiniones respecto de la atención recibida y de los servicios proporcionados por la institución.

ii) **Control Ciudadano:** El SERVIU promoverá la participación de la ciudadanía de manera permanente en la supervisión de sus quehaceres, a fin de perfeccionarlos, hacerlos más eficaces y cercanos.

iii) **Fortalecimiento de la Sociedad Civil:** El SERVIU, a través del desarrollo de diversas políticas públicas, incluirán iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, las cuales fomentarán la incorporación de las personas, como sujetos de derechos y deberes, al desarrollo de iniciativas de dichas organizaciones.

Artículo 4°. Objetivo. El SERVIU, en la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana, propenderán especialmente a:

- a) Difundir la forma en que la ciudadanía puede acceder a dichos mecanismos.
- b) Elaborar, difundir y publicar materiales de apoyo, promoviendo las instancias de participación ciudadana de municipios, consultores, dirigentes de comités y/o vecinales, así como ciudadanos en general.

- c) Mantener un catastro actualizado de las organizaciones de la sociedad civil que hayan manifestado su interés en ser parte de los mecanismos de participación ciudadana.
- d) Poner en conocimiento de la ciudadanía las materias de interés ciudadano que se determinen de conformidad con el siguiente artículo.
- e) Difundir información durante la realización de las obras.
- f) 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.
- g) Generar instancias que permitan recoger la opinión ciudadana al momento de formular las políticas públicas, considerando los aportes de los distintos actores en la elaboración de las propuestas pertinentes a cada materia.
- h) Recoger la opinión de los distintos actores, especialmente de los destinatarios de las políticas y/o programas ministeriales, a fin de obtener insumos respecto del impacto logrado.
- i) Generar convenios, acuerdos o alianzas con diversas instituciones públicas y/o privadas en el ámbito nacional, regional, municipal o vecinal, que permitan una mayor interacción del SERVIU con la sociedad civil, en conformidad a la normativa vigente, dentro del ámbito de su competencia.
- j) Incentivar la organización de las personas, promoviendo su involucramiento en los diagnósticos participativos, en el seguimiento y adecuado control social de su ejecución y en la evaluación final del proceso desarrollado.
- k) Desarrollar procesos internos que permitan la generación de las instancias de participación ciudadana establecidas en la normativa, mediante la convocatoria de personas y organizaciones sociales e instituciones relacionadas con los asuntos sometidos a participación, y la definición de sus responsabilidades.

Artículo 5°. Materias de Interés Ciudadano para el Sector Vivienda. Los mecanismos de participación ciudadana que el SERVIU implemente, estarán referidos 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 particular, los mecanismos de participación ciudadana podrán ser aplicados respecto de los siguientes temas o materias:

- a) Políticas, planes y programas.
- b) Proyectos y planes de inversión ministerial relativos a proyectos habitacionales y urbanos.
- c) Aquellos relativos a normas, productos, servicios, beneficios, actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos, acuerdos, procedimientos y documentos que el Director de SERVIU determine.
- d) Gestión del SERVIU y calidad de los servicios que entregan.
- e) Aquellos que la legislación determine que son materia de participación ciudadana.

Título II

Normas especiales

De los Mecanismos de Participación Ciudadana

Artículo 6°. Mecanismos de Participación Ciudadana. Constituyen Mecanismos de Participación Ciudadana del SERVIU, los siguientes:

1. Acceso a Información Relevante;
2. Cuenta Pública Participativa;
3. Consulta Ciudadana; y
4. Consejo de la Sociedad Civil.

Las modalidades de participación ciudadana que se aplicarán en cada caso se determinarán de conformidad con los objetivos señalados en el artículo 3° precedente y en la forma que resulte más conveniente a la materia de que se trate, de conformidad con las metas y objetivos que se definan en su oportunidad.

Del Acceso a Información Relevante

Artículo 7°. Información Relevante. El SERVIU deberá poner en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Para estos efectos se dispondrán las siguientes modalidades de acceso a la información que permitirán garantizar los derechos de los ciudadanos:

1. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC): área de gestión interna a través de la cual se coordinarán los espacios de atención ciudadana existentes en el SERVIU, y que deberá contar con procedimientos de atención y derivación expeditos, sistemas de registro y monitoreo, planes de difusión, carta de compromiso, mecanismos de evaluación de desempeño de dicho sistema y procesamiento de la información, para retroalimentar al Servicio con el objeto de establecer acciones correctivas que propendan a la mejora continua.

La ciudadanía podrá acceder al SIAC a través de la página web institucional o bien concurriendo personalmente a las oficinas dispuestas para ello, según corresponda a cada uno de los espacios de atención.

2. Sitio web Institucional del SERVIU (www.serviuaraucaania.cl) a través del cual la institución dispone información sobre los servicios que ofrece a la ciudadanía, materias relevantes sobre políticas, programas e iniciativas destinadas a desarrollar mejores viviendas, barrios equipados y ciudades integradas.
3. Todos aquellos mecanismos establecidos en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia. Para dichos efectos, se contará con un sistema de seguimiento que permita gestionar oportunamente las solicitudes de información, así como también se pondrá a disposición de la ciudadanía, a través del sitio web Gobierno Transparente, en la página web www.minvu.cl, la información exigida por la referida Ley N° 20.285.

De la Cuenta Pública Participativa

Artículo 8°. Cuenta Pública Participativa. El SERVIU deberá generar espacios de diálogo abierto entre la autoridad del servicio y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, que permitan a la autoridad, rendir cuenta anual de la gestión de la política habitacional y urbana y a los ciudadanos ejercer control social sobre la gestión del servicio.

El SERVIU realizará anualmente, durante el mes de abril, un proceso de cuenta pública participativa desconcentrada, oportunidad en la que cada autoridad expondrá a la ciudadanía los resultados del quehacer institucional en el período y recogerán las inquietudes de ésta, convocando al efecto a distintos representantes de organizaciones sociales e instituciones relacionadas.

El proceso de rendición de cuentas se iniciará con la elaboración de un documento base de redición de cuentas, el cual deberá contener de manera didáctica, la información más relevante acerca de los compromisos futuros y el desempeño de la gestión del SERVIU.

El o la jefe superior, mediante resolución, aprobará el documento base de rendición de cuenta pública respectiva.

Dicha cuenta se desarrollará en dos instancias paralelas; una presencial y una virtual.

La Cuenta Pública Presencial implicará el desarrollo de una o varias jornadas con organizaciones de la sociedad civil, grupos de beneficiarios públicos, usuarios, líderes sociales, entre otros.

La Cuenta Pública Virtual se desarrollará como apoyo y complemento de la cuenta pública presencial y garantizará el acceso a ella de usuarios individuales, que no necesariamente conformen ni pertenezcan a grupos intermedios.

Para dicha instancia SERVIU dispondrá en el sitio Web institucional, el "Informe de Cuenta Pública" el cual deberá estar publicado 15 días antes de la ejecución presencial a través del cual:

- a) Se convocará a la ciudadanía al diálogo virtual.
- b) Se dará a conocer la metodología y el programa de la cuenta pública
- c) Se podrá conocer el documento base de la cuenta pública
- d) Se podrán hacer llegar opiniones y comentarios sobre la cuenta pública.

El SERVIU 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 jefe 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 se difundirá a través del sitio web institucional y de los medios que este SERVIU estime conveniente.

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

De la Consulta Ciudadana

Artículo 9°. La Consulta Ciudadana El SERVIU deberá someter a consideración de la ciudadanía, temas de interés público, utilizando para ello la modalidad presencial o virtual, que permitan informar y recoger los puntos de vista y opiniones de los ciudadanos, 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 ésta tendrá en la gestión de las políticas del SERVIU.

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.

Dentro de los 45 días siguientes a la conclusión del proceso, el SERVIU 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.

Del Consejo de la Sociedad Civil

Artículo 10°. Consejo de la Sociedad Civil. El SERVIU contará con una instancia de trabajo diversa, representativa y pluralista, integrada por representantes de organizaciones sin fines de lucro, denominada **Consejo de la Sociedad Civil o Consejo**, que estará conformado por

17 representantes de la sociedad civil, previamente inscritos en el Catastro regional de Organizaciones de la Sociedad Civil del SERVIU.

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 profundizar y fortalecer la relación entre la sociedad civil organizada y el SERVIU, y participar en los procesos de consulta asociados a la toma de decisiones y seguimiento de las políticas habitacional y urbana.

Artículo 11°. Composición del Consejo. El Consejo del SERVIU estará compuesto de representantes del servicio y organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro relacionadas con las materias de competencia del Servicio.

El Consejo de la Sociedad Civil del SERVIU, estará conformado por 17 miembros de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Director de SERVIU Araucanía o el funcionario que éste designe;
- b) Seremi de Vivienda y Urbanismo Araucanía o el funcionario que éste designe;
- c) Un Jefe de Unidad o funcionario de SERVIU designado por el Director de SERVIU Araucanía;
- d) Encargado de Participación ciudadana de SERVIU Araucanía;
- e) 17 representantes de la sociedad civil de la región.

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

En la primera sesión que efectúe el Consejo, se procederá a elegir el cargo de Presidente del mismo.

Artículo 12° Elección del Presidente del Consejo y sus atribuciones. El Consejo será presidido por el consejero electo como Presidente, correspondiéndole, entre otras materias:

- a) Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias; dirigir y orientar los debates; abrir y clausurar las sesiones del Consejo;
- b) Solicitar antecedentes públicos sobre las materias propuestas por el Servicio.
- c) Convocar, a través del Secretario Ejecutivo, a sesiones ordinarias y extraordinarias;
- d) Convocar a sesiones extraordinarias a solicitud de los dos tercios de los miembros del Consejo;
- e) Informar al SERVIU de los acuerdos y opiniones, y rendir cuenta pública a las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- f) Representar al Consejo en las actividades que corresponda.

Artículo 13°. Designación Secretario Ejecutivo del Consejo y sus atribuciones. El Director de SERVIU Araucanía designará a un Secretario Ejecutivo, cargo que deberá recaer en el Coordinador Nacional de PAC y que tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Representar a la autoridad máxima del SERVIU.
- b) Citar al Consejo a sesiones ordinarias y extraordinarias, en acuerdo con el Presidente.

- 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 medios necesarios para el normal funcionamiento del Consejo.
- f) Elaborar y/o actualizar Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil.
- g) Desarrollar las demás tareas específicas que, en el marco de esta resolución, le encomiende el Presidente y el Consejo.
- h) En general adoptar las medidas y resoluciones tendientes al óptimo funcionamiento del Consejo.

Artículo 14°. Designación del Secretario de Actas. Este cargo deberá recaer en quien designe la autoridad del SERVIU y tendrá las siguientes funciones:

- a) Levantar Acta de las sesiones del Consejo y de las asistencias, y mantener un archivo de las mismas.
- b) Publicar las Actas en el sitio web y/o banner específico designado para informar sobre la ejecución de los mecanismos de participación.

Artículo 15°. Temáticas del Consejo

- a) Elaboración de Plan de Trabajo Anual.
- b) Seguimiento del quehacer del SERVIU a través de sus distintas líneas de acción
- c) Canalización de inquietudes, sugerencias y propuestas de interés público respecto de los planes y programas del SERVIU.
- d) Definición de las modalidades más apropiadas para realizar consultas ciudadanas.
- e) Conocer preparación de la Cuenta Pública Participativa y entrega de observaciones y/o sugerencias, antes de la rendición de la misma.

Artículo 16°. Reglamento del Consejo. En Consejo de la Sociedad Civil regirá su funcionamiento por medio de un reglamento que deberá ser elaborado por el SERVIU, dictado mediante Resolución Exenta y publicado en el sitio web SERVIU y/o un banner específico.

Artículo 17°. Sesiones del Consejo. El Consejo se reunirá en sesión ordinaria al menos cinco veces al año. Estas sesiones serán convocadas por el Presidente del Consejo, según lo dispuesto en la letra c) del artículo 11° de esta resolución. Sin perjuicio de ello, los miembros del Consejo podrán, por mayoría simple de sus integrantes, auto convocarse a las sesiones que estimen necesarias. Las sesiones extraordinarias serán convocadas por el Presidente del Consejo, de oficio o a petición de los dos tercios de los integrantes del Consejo, según lo dispuesto en la letra d) del artículo 11° de esta resolución.

Si se produjese postergación de la sesión por razones de fuerza mayor, de las que el Secretario Ejecutivo deberá dejar constancia en el acta respectiva, el Presidente del Consejo deberá fijar una nueva fecha de sesión, para la que ordenará citar oportunamente a cada uno de los integrantes del Consejo.

Artículo 18°: Citación y quórum sesiones del Consejo. La citación a las sesiones ordinarias o extraordinarias se hará, con a lo menos 15 días de anticipación y el quórum mínimo para sesionar será del 50 % de sus integrantes válidamente representados. Los integrantes citados comunicarán por escrito al Secretario Ejecutivo su asistencia o

inasistencia a la sesión convocada con 24 horas de anticipación a la fecha fijada para la celebración de la sesión correspondiente.

Artículo 19°. Entrega de Antecedentes al Consejo. Con el fin de que el Consejo emita una opinión fundada sobre las materias que se le consulten, el SERVIU, pondrá a disposición del Consejo los antecedentes de que disponga.

2. Los mecanismos de participación ciudadana establecidos a través del presente instrumento, podrán ser desarrollados, complementados y especificados a través de la información disponible en la página web www.serviuaraucania.cl.

3. El presente documento deja sin efecto la Resolución Exenta N° 3007 del 19/08/11 de éste servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE,



JORGE SAFFIRIO ESPINOZA
DIRECTOR SERVIU ARAUCANIA

CSQ
DISTRIBUCIÓN
COORDINADOR NACIONAL PAC, MINVU
SEREMI DE VIVIENDA
DIRECTOR REGIONAL SERVIU REGION DE LA ARAUCANIA
CONTRALORIA INTERNA
AUDITORIA INTERNA
SIAC
OFICINA DE PARTES

Victor J. Bravo G.
MINISTRO DE FE
SERVIU REGION
DE LA ARAUCANIA