DIARIO OFICIAL
DE LA REPUBLICA DE CHILE
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

I
SECCIÓN

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.465 | Martes 31 de Enero de 2023 | Página 1 de 7

Normas Generales

CVE 2262402

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Servicio de Vivienda y Urbanización / Región de la Araucanía

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

(Resolución)

Núm. 135 exenta.- Temuco, 13 de enero de 2023.

Vistos:

a) El Instructivo N° 7, del 18 de agosto de 2022, del Gabinete del Presidente de la República, para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

b) Las resoluciones N°s. 6 y 7, ambas de 2019, que Fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón, y la resolución N° 14, de 2022, que determina los montos en UTM, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y a controles de reemplazo cuando corresponda, hasta el 31/12/2024, todas de la Contraloría General de la República.

c) El DL N° 1.305, de 1975, y las facultades que me otorga el DS N° 355/1976 de V. y U., Reglamento Orgánico de los Serviu.

d) El decreto exento RA 272/72/2022 de 26/09/2022, registrada por la CGR con la misma fecha, que me nombra, en calidad de titular, en el cargo de Director del Serviu Región de la Araucanía, a contar del 01/09/2022 y hasta el 01/09/2025;

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° 7, de 18 de agosto de 2022, en adelante el Instructivo Presidencial, el Presidente de la República de Chile establece que la Participación Ciudadana es indispensable para el desarrollo de nuestro país y particularmente para el fortalecimiento de nuestra democracia.

c) Que, en dicho instructivo se señala que cada órgano de la administración del Estado debe establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia mediante normas de participación ciudadana.

Resolución:

1. Apruébese 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° 237 del 19/01/15 de este Servicio.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

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 Participación Ciudadana de Serviu, quien estará 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 con el 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 y del ámbito de su competencia.

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

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

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.serviuaraucania.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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

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 mayo, 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. Este documento deberá estar a disposición de las personas con al menos 5 días de anticipación a su realización.

Dicha cuenta se desarrollará de manera presencial y/o virtual, o de ambas formas de manera paralela.

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 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 5 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/o virtual, y 45 días después, 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, con el 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

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.

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 con 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.

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.

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 conformado por 15 organizaciones de la sociedad civil, cada una representada por un titular y un suplente y por representantes de Serviu y la Seremi de Vivienda y Urbanismo de La Araucanía, se propenderá a lograr una integración paritaria, fomentando una participación equilibrada entre sus integrantes.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

Entre las organizaciones que compongan el Consejo de Serviu, deberá existir por lo menos una que represente a los pueblos originarios, una de personas en situación de discapacidad y una que represente a la academia.

Los consejeros no percibirán remuneración alguna por su desempeño, durarán 4 años en sus cargos, con posibilidad de ser reelectos 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 de este.

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 por lo menos 5 veces al año;

d) Convocar a sesiones extraordinarias a solicitud de los dos tercios de los miembros del Consejo;

e) Representar al Consejo en las actividades que corresponda.

Artículo 13°. Designación Secretario Ejecutivo del Consejo y sus atribuciones. Este cargo debe ser asumido por la encargada de participación ciudadana del servicio o quien la subrogue, quien 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) En general, adoptar las medidas y resoluciones tendientes al óptimo funcionamiento del Consejo.

h) Levantar acta de las sesiones del Consejo y de las asistencias, y mantener un archivo de estas.

i) Publicar las actas en el sitio web y/o banner específico designado para informar sobre la ejecución de los mecanismos de participación.

Artículo 14°. Temáticas del Consejo:

a) Elaboración de Plan de Trabajo.

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 esta.

Artículo 15°. Reglamento del Consejo. El 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 16°. 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 12° de esta resolución. Sin perjuicio de ello, los miembros del Consejo podrán, por mayoría simple de sus integrantes, autoconvocarse 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 12° 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

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

deberá fijar una nueva fecha de sesión, para la que ordenará citar oportunamente a cada uno de los integrantes del Consejo.

Artículo 17°. Citación y quórum sesiones del Consejo. La citación a las sesiones ordinarias o extraordinarias se hará, con a lo menos 7 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 18°. 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° 237 del 19/01/15 de este servicio.

Anótese, comuníquese y publíquese.- José Luis Sepúlveda Soza, Director Serviu Región de la Araucanía.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl