Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Gobierno de Chile

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

RESOLUCION EXENTA Nº 2481 /

RANCAGUA, 19 AGO 2011

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 es refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N°1/19.653, del Ministerio Secretaria 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 D.S. N° 36 de fecha 15.07.2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el Instructivo N°002, de 20 de abril de 2011, del Gabinete del Presidente 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, 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° 002, de 20 de Abril de 2011, del Gabinete del Presidente de la República de Chile, en adelante el **Instructivo Presidencial**, se establece que la Participación Ciudadana constituye uno de los ejes principales de las políticas de Estado, considerando la presencia de los ciudadanos en los asuntos públicos como condición necesaria para promover el bien común y para que el Estado esté al servicio de las personas, para lo cual busca implementar una serie de acciones tendientes a fortalecer el capital social del país y la participación ciudadana en la gestión pública;

c) Que, dentro de los objetivos de la Política de Participación Ciudadana, a través de los cuales se pretende lograr el desarrollo de una sociedad corresponsable, con derechos y deberes en la implementación de las políticas públicas, existen tres ejes principales, los cuales son: la Información y la Consulta a la Ciudadanía; el Fortalecimiento de la Sociedad Civil; y el Control Ciudadano;

d) Que, el Instructivo Presidencial 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;

e) 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,

RESUELVO

1. Apruébase como Norma General de Participación Ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins...., en adelante, SERVIU, la que se señala a continuación:

NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

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 del Libertador General Bernardo O'Higgins, en adelante "**SERVIU**", regula las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, esto es, en cuanto organismo ejecutor de las políticas, planes y programas definidos por el MINVU.

Artículo 2°. 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, incluirá iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, las cuales fomentarán en las personas, como sujetos de derechos y deberes, la incorporación al desarrollo de iniciativas de dichos organismos.

Artículo 3°. Objetivo. El SERVIU, en la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana, propenderá especialmente a:

a) Difundir la forma en que la ciudadanía puede acceder a los mismos.

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) Poner en conocimiento de la ciudadanía las materias de interés ciudadano que se determinen de conformidad con el siguiente artículo.

d) Difundir información durante la realización de las obras.

e) 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.

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) 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.

j) Desarrollar procesos internos que permitan la generación de las instancias de participación ciudadana establecidas en la normativa, promoviendo la participación de los actores pertinentes y sus responsabilidades.

Artículo 4°. 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) Procesos de preparación o ejecución que permita materializar las políticas de vivienda y urbanismo y los planes y programas aprobados por el MINVU.

b) Procedimientos para acceder a los servicios y beneficios que entrega, de conformidad con sus competencias específicas.

c) Aquellos relativos a normas, productos, servicios, beneficios, actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos, acuerdos, procedimientos y documentos que el Director 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 5°. 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.

Acceso a Información Relevante

Artículo 6°. Información Relevante. El SERVIU, pondrá en conocimiento público, de manera completa y oportuna, y a través de un amplio acceso, la información relevante acerca de sus planes, programas, presupuesto, actos, resoluciones, y los fundamentos y procedimientos para la dictación de los mismos, salvo respecto de aquello en que la legislación vigente establezca excepciones. Para estos efectos se dispondrán las siguientes modalidades de información que permitirán garantizar los derechos de los usuarios:

1. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC): metodología de gestión a través del cual se coordinarán los espacios de atención ciudadana existentes en el SERVIU, que deberá contar con procedimientos de atención y derivación expeditos, sistemas de registro y monitoreo, planes de difusión, 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 respectivos.

2. Sitio web Institucional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (www.minvu.cl) o del propio SERVIU ***(www.serviuohiggins.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, por una parte; y por la otra, se pondrá a disposición de la ciudadanía, a través del sitio web Gobierno Transparente, en la página web ***www.serviuohiggins.cl***, la información exigida por la Ley de Transparencia.

De la Cuenta Pública Participativa

Artículo 7°. Cuenta Pública Participativa. El SERVIU, realizará anualmente 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.

Este mecanismo estará destinado a informar acerca de la gestión de los 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.

La Cuenta Pública será publicada para conocimiento de la ciudadanía en la página web institucional (***www.serviuohiggins.cl***), debiendo, además, preparar una respuesta a las observaciones formuladas a dicha cuenta pública, la que será publicada en la misma página web en el plazo de 30 días.

De la Consulta Ciudadana

Artículo 8°. Consulta Ciudadana. 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.

Durante el último mes del año calendario, la ciudadanía propondrá, a través de un link dispuesto para estos efectos en la página web institucional (***www.serviuohiggins.cl***), aquellas materias respecto de las cuales tenga interés en pronunciarse mediante Consulta. Sin perjuicio de lo anterior, mediante resolución, SERVIU podrá disponer un plazo distinto al señalado para recibir dichas solicitudes.

Concluido el período señalado en el párrafo anterior, el SERVIU tendrá un plazo de 60 días para evaluar las materias propuestas por la ciudadanía y para señalar las que serán sometidas a consulta ciudadana, así como la modalidad mediante la cual se implementará.

La Consulta a la ciudadanía podrá ser realizada utilizando cualquiera de las modalidades que a continuación se individualizan, o aquellas otras que para cada caso se determine:

1. Ventanillas Virtuales: Documentos publicados en forma virtual que contienen materias de interés ciudadano y se someten a consideración de la ciudadanía a través de un sitio web.

   Las ventanillas contendrán, al menos, la siguiente información:
   i. Un resumen del tema de interés ciudadano.
   ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
   iii. Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.

   En estas ventanillas 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, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

   Las ventanillas de opinión deberán mantenerse abiertas a la ciudadanía durante un plazo de, al menos, 15 días.

   El SERVIU deberá revisar las opiniones, propuestas y consultas realizadas, organizarlas temáticamente y dar respuesta a ellas, considerando las preguntas individualmente o agrupando éstas de manera de dar una respuesta sistemática.

   Dentro de los 45 días siguientes a la conclusión del proceso de Ventanilla, el SERVIU, respectivamente, deberá dar cuenta de las opiniones, propuestas y consultas formuladas.

2. Diálogos Participativos: Instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad, a través del cual ésta expone un tema para recoger comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos.

   Los Diálogos constarán de las siguientes etapas:
   a. Exposición inicial. La autoridad realizará una exposición respecto de los temas a tratar y su postura frente a éstos.
   b. Trabajo de taller. Los participantes se dividirán en grupos de trabajo y opinarán respecto del tema del Diálogo, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras y directrices.
   c. Plenario. Previa elección de relatores por parte de cada uno de los grupos de trabajo, éstos darán a conocer sus propuestas u opiniones a la autoridad respectiva, la cual se pronunciará sobre las mismas, de manera inmediata o bien informando dentro de un plazo previamente determinado en la etapa de exposición inicial.

   Dicha respuesta será un resumen organizado de lo tratado durante el Diálogo y deberá ser publicada en el sitio web del SERVIU dentro de los 15 días hábiles siguientes.

3. Encuestas de opinión: conjunto de preguntas que podrán ser dirigidas a una muestra representativa de la ciudadanía, de manera presencial o virtual, con la finalidad de recoger su opinión en relación a materias específicas, de manera de propender a mejorar los servicios que entrega a la ciudadanía.

Del Consejo de la Sociedad Civil

Artículo 9°. Consejo de la Sociedad Civil. El SERVIU contará con una instancia de trabajo diversa, representativa y pluralista, con representantes de organizaciones sin fines de lucro relacionadas con sus acciones, planes y programas de interés de la región, denominado Consejo de la Sociedad Civil, o Consejo. Los SERVIU podrán constituir sus consejos con la SEREMI de la Región, a través de la dictación de una resolución conjunta, la cual será firmada también por el Ministro. En caso que el consejo sea constituido de ésta manera, será el SEREMI el encargado de presidir dicha instancia.

El Consejo tendrá carácter consultivo respecto del proceso de preparación o ejecución que permita materializar las políticas de vivienda y urbanismo y los planes y programas aprobados por el MINVU.

Artículo 10°. Composición del Consejo. El Consejo del SERVIU estará compuesto de la siguiente manera:
a) Director Regional del SERVIU, o el funcionario que éste designe;
b) Encargado Participación Ciudadana o el funcionario que éste designe;
c) 2 Jefes de Departamento del SERVIU, designados por el Director Regional;
d) Al menos 5 representantes de las organizaciones de la sociedad civil. Para dichos efectos, mediante resolución fundada, el SERVIU determinará cada dos años las organizaciones e instituciones que formarán parte del respectivo Consejo, correspondiendo a éstas definir la(s) persona(s) que lo representará(n) en esta instancia. De la misma forma, el SERVIU podrá reemplazar las organizaciones e instituciones que forman parte del Consejo.

Los consejeros no percibirán remuneración alguna por su desempeño.

Artículo 11°. Designación Presidente del Consejo y sus atribuciones. El Consejo será presidido por el Director Regional del SERVIU o por quien éste designe, correspondiéndole, entre otras materias:

a) Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias; dirigir y orientar los debates; abrir y clausurar las sesiones del Consejo;

b) Con la colaboración del Secretario Ejecutivo, confeccionar la Tabla de cada sesión, incluyendo las materias que, a su juicio, requieran la atención del Consejo;

c) Convocar a sesiones extraordinarias cuando lo estime necesario, o a solicitud de los dos tercios de los miembros del Consejo;

d) Recabar del Consejo los informes, pronunciamientos u opiniones consultivas que sean procedentes en materias de su competencia; y,

e) En general, adoptar las medidas y resoluciones tendientes al óptimo funcionamiento del Consejo.

Artículo 12°. Designación Secretario Ejecutivo del Consejo y sus atribuciones. El Director Regional del SERVIU designará a un Secretario Ejecutivo que estará encargado de las labores de coordinación de dicha instancia.

Al Secretario Ejecutivo le corresponderán las siguientes funciones y atribuciones:

a) Citar al Consejo a sesiones ordinarias y extraordinarias, según corresponda, recibir las comunicaciones de inasistencia, y comunicar al Presidente del Consejo si se ha cumplido, en cada caso, el quórum requerido;

b) Actuar como Ministro de Fe;

c) Levantar Acta de cada sesión que celebre el Consejo, mantener al día los Libros de Actas, de correspondencia y otros que pudiesen estimarse necesarios, e insertar en un archivo especial la documentación que el Consejo determine incluir y conservar;

d) Colaborar con el Presidente del Consejo en la preparación del Acta de cada sesión y transmitirla a todos los consejeros, y,

e) Desarrollar las demás tareas específicas que, en el marco de esta resolución, le encomiende el Presidente y el Consejo.

Artículo 13. Sesiones del Consejo. El Consejo se reunirá en sesión ordinaria a lo menos dos veces cada año, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias que puedan ser convocadas por dos tercios de sus integrantes o a solicitud del Director Regional del SERVIU.

Si se produjese suspensión o postergación de la sesión, esto último por razones de fuerza mayor, de las que deberá dejarse 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 14: Citación y quórum sesiones del Consejo. La citación a las sesiones se hará, con a lo menos 10 días de anticipación, y el quórum para sesionar será de, al menos, el 50 % de sus integrantes, válidamente representados.

Artículo 15°. Opiniones Fundadas del Consejo. Con el fin de que el Consejo emita una opinión fundada sobre las materias que se le consulte o respecto de las cuales se le requiera su parecer, el SERVIU, a través de su Director en las materias de su competencia e interés, pondrá a disposición del Consejo los antecedentes de que disponga y que sean necesarios para que el Consejo cumpla cabalmente su labor.

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.serviuohiggins.cl

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE,

MINISTERIO DE LA VIVIENDA Y URBANISMO
DIRECTOR REGIONAL
SERVIU REGION

FERNANDO FONDÓN ROJAS
INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS
DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN
REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

SERVIU VI REGION
JEFE DEPTO. JURIDICO

GABINETE MINISTRO
SUBSECRETARÍA
DIRECTOR RGIONAL SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
JEFES DEPARTAMENTO SERVIU
CONTRALORÍA INTERNA
AUDITORÍA INTERNA
SIAC
OFICINA DE PARTES