



5668

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y
URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN METROPOLITANA

RESOLUCION EXENTA N° 04596 17.AGO.2011

SANTIAGO,

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 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; Res. 1600 del 30/10/2008 de la Contraloría General de la República, el D.S N°17 (V.y.U 2011), que me nombra en forma provisoria y transitoria como Director SERVIU; 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;

005329

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 Metropolitana, SERVIU METROPOLITANO, la que se señala a continuación:

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

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1º. Ámbito de aplicación. La presente norma general de participación ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región Metropolitana, 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 2º. 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 3º. 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.serviurm.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.serviurm.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

