



GB/ALS/MSR/CGD/ITV



**APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES,**

**SANTIAGO, 06 MAR 2015**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0517 /**



**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 1 inc. 4°, 8 inc. 2°, 19 N° 14° y 15° en la Constitución Política de la Republica de Chile; el D. L. N° 2.465 que crea el Servicio Nacional de Menores; la Ley 20.285 sobre Acceso a información Pública, la ley N° 20.500, sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública; el D.F.L. N° 1/19.563, del 2000, del Instituto de Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado; Decreto Supremo N° 439, 2014; la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón; en el Decreto Supremo N° 669, de 2014, del Ministerio del Interior y el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana N° 007 del 06 de Agosto de 2014.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 16 de febrero de 2011, se publicó la ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que modificó 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.

2. Que el art. 70 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado establece que "Cada órgano de Administración del estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia"

3. Que el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana, dictado el 06 de Agosto del 2014, instruye a todos los órganos de Administración del Estado del nivel central "revisar y actualizar sus normas de participación ciudadana con el objeto de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, buscando ampliar los niveles de participación desde los consultivo a lo deliberativo."

4. Que el instructivo Presidencial N° 007, indicado en el numeral precedente, establece los siguientes objetivos estratégicos para la ampliación y profundización de la democracia mediante la participación ciudadana:

- a) Revisar y perfeccionar el diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana hoy existentes en los programas y políticas públicas sectoriales en todas sus etapas.
- b) Integrar transversalmente el enfoque de participación ciudadana a toda la política pública sectorial.
- c) Fortalecer y dar institucionalidad tanto a la participación política como a la participación ciudadana en la gestión pública, garantizando que todos y todas tengamos el mismo derecho a incidir en las decisiones que nos afectan.
- d) Promover que la participación se lleve adelante con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman nuestra sociedad.

#### **RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** la siguiente Norma General de Participación Ciudadana de SENAME.

#### **TITULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.-** La norma general de participación ciudadana del Servicio Nacional de Menores, regula las modalidades formales y específicas en que las personas puedan 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 de ésta.

**Artículo 2°.-** La incorporación de la participación 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.
- 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 2°** **Ámbito de Aplicación:** La presente norma es aplicable al Servicio Nacional de Menores en la forma que determinen las propias normas generales de Participación Ciudadana de dicha institución.

**Artículo 3°** **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, entendiéndose que un plazo de día hábil culmina al término de la jornada laboral de los funcionarios públicos.

## **Título II**

### **Párrafo 1°**

#### **DE LAS MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Artículo 5.-** 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 que está implementando los siguientes:

- a) Acceso a la Información relevante
- b) Cuentas públicas participativas
- c) Consultas ciudadanas
- d) Consejo Sociedad civil

Así mismo, se encuentran actualmente en vía de formalizarse los siguientes mecanismos, propios del Servicio:

- a) Consejos Consultivos locales y regionales de niños, niñas y adolescentes
- b) Consejo Asesor Nacional de niños, niñas y adolescentes.



Además, y de acuerdo con el instructivo presidencial N°007, del 06 de agosto de 2014, se procederá progresivamente a la implementación de los siguientes mecanismos de participación:

- a) Audiencias públicas
- b) Presupuestos Participativos
- c) Cabildos Ciudadanos

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 la autoridad deberá velar tanto por el correcto tratamiento de los datos personales en virtud de las Ley 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 N° 20.422; de los pueblos originarios, conforme a la Ley 19.253, Convenio 169 de la OT, demás legislación vinculante. Lo anterior, sin perjuicio de otras normas vigentes.

**Artículo 6°** El Servicio Nacional de Menores, como servicio dependiente del Ministerio de Justicia, tendrá la misión de participar en conjunto a los servicios dependientes del mismo, en las instancias de Participación Ciudadana que a través del encargado(a) de la unidad correspondiente se informen.

## **PÁRRAFO 2° DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE**

**Artículo 7°** Acceso a la información relevante.

El Servicio Nacional de Menores 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 ha dispuesto, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- a) Sitio web [www.sename.cl](http://www.sename.cl)
- b) Medios Presenciales de Relación Directa. (ej. Jornadas de difusión, plazas ciudadanas de orientación e información de programas, beneficios)
- c) Medios Audiovisuales y Físicos como boletines o periódicos electrónicos, cartillas o folletos impresos.
- d) Oficinas de información, Reclamos y Sugerencias
- e) Teléfono de información Ciudadana
- f) Móviles de Atención Ciudadana
- g) Redes Sociales.

### PARRAFO 3°

#### DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

##### **Artículo 8°** Cuenta Pública Participativa

Las Cuentas Públicas Participativas son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, que permiten a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de la administración pública.

El Servicio Nacional de Menores, a través de sus direcciones regionales, realizarán entre los meses de marzo y abril de cada año, un proceso de cuenta pública de manera desconcentrada con participación directa de la ciudadanía.

**Artículo 9°** El proceso de rendición de cuentas se iniciará con la elaboración de un documento base, con la información contenida en el Balance de Gestión Integral (BGI), el cual deberá contener de manera didáctica, la información más relevante acerca de los compromisos futuros y el desempeño de la gestión del Servicio Nacional de Menores, incluyéndose información respecto de la gestión de las políticas, planes, programas y de la ejecución presupuestaria del año anterior.

**Artículo 10°** Antes de difundir este informe, deberá consultarse la opinión al consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil. Este documento debe difundirse ampliamente para lo cual deberá encontrarse disponible en la OIRS del Servicio y deberá ser publicado en los medios de difusión electrónicos y/o impresos que el Servicio disponga.

**Artículo 11°** Conjuntamente a la elaboración y difusión de la cuenta pública, el Servicio convocará a una jornada de diálogo participativo con personas y representantes de la sociedad civil, proporcionándoles un resumen ejecutivo del informe de cuenta pública y la ubicación del documento completo en el sitio web institucional.

En la jornada de diálogo se analizarán los contenidos de la cuenta pública por parte de los participantes. La autoridad realizará la presentación de los contenidos de la cuenta pública, 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 Servicio Nacional de Menores dispondrá en el sitio web institucional, el "informe de cuenta pública" el cual deberá estar publicado 20 días hábiles antes del inicio de la ejecución presencial a través del cual:

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

**Artículo 12°** El Servicio sistematizará todas las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo presencial y virtual, y en un plazo máximo de 45 días después de la ejecución de ambas modalidades, la Dirección Nacional, 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 será enviado a los participantes de la jornada de diálogo y se difundirá a través del sitio web institucional y de los medios que el Servicio estime conveniente.



## PÁRRAFO 4° DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS

**Artículo 14°** Con el objetivo de mejorar las políticas públicas que desarrolla, el Servicio Nacional de Menores se pondrá en conocimiento, de oficio o a petición de parte, las materias de interés ciudadano en las que se requiera conocer la opinión de las personas. Este proceso debe realizarse siempre manteniendo los criterios de representatividad, diversidad y pluralismo.

**Artículo 15°** Consultas Ciudadanas a petición de parte. El Servicio Nacional de Menores, deberá realizar durante el mes de Diciembre de acá año un proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de Consultas Ciudadanas durante el año siguiente. La Dirección Nacional, determinará cuales temáticas se llevarán a consulta e informará esta decisión a las personas interesadas y a la ciudadanía en general, a través del sitio web institucional.

**Artículo 16°** Consultas ciudadanas de oficio. Las materias a consultar de oficio por parte del Servicio Nacional de Menores, serán definidas mediante un documento que se publicará en el sitio web institucional durante el primer trimestre de cada año. En el se informará del proceso a realizar, la metodología aplicable y la minuta de posición que contendrá 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 de políticas, planes y programas que se sometan a consideración de la ciudadanía.

**Artículo 17°** Para la implementación de las consultas ciudadanas el Servicio ha definido los siguientes momentos para su desarrollo:

- Presentación de las Minutas de Posición
- Consulta y deliberación de la ciudadanía
- Respuesta pública de la autoridad

**Artículo 18°** Las consultas de la ciudadanía que se realizarán en el Servicio serán a través de la(s) siguientes modalidades (s)

- Diálogos Participativos
- Consultas Ciudadanas Virtuales
- Ambas modalidades simultáneamente

**Artículo 19°** Los Diálogos Participativos son proceso de diálogos entre la autoridad gubernamental y representantes de la sociedad civil, respecto de diversos temas de política pública, con el fin de promover la participación e incidencia ciudadana en los asuntos de interés público. Es una metodología de trabajo que permite participar en cualquier momento del ciclo de las políticas públicas, incluyendo el diseño, implementación y evaluación de éstas.

**Artículo 20°** El dialogo participativo se iniciará con la publicación de la Minuta de posición, documento que contiene el planteamiento de la autoridad pública y que incluirá al menos los siguientes elementos.

- Marco de la Consulta Ciudadana: Datos necesarios para participar en la convocatoria, incluyendo fecha, lugar y metodología de discusión. Se deben establecer los compromisos de la autoridad en materia de tiempos y mecanismos de respuestas al planteamiento de los participantes.
- Fundamentos de la materia en consulta: Corresponden a los antecedentes técnicos y los principios que sustentan la voluntad de la autoridad de someter a discusión una determinada política pública (o necesidad de ella en el caso de obedecer a un proceso de diseño).
- Resultados esperados: Se deben explicitar claramente las principales acciones comprometidas una vez finalizado el proceso de consulta ciudadana.

**Artículo 21°** Se realizará a lo menos un encuentro de dialogo participativo en el semestre, y su ejecución contemplará al menos las siguientes etapas:

- Acreditación y Presentación: se procederá a la individualización de los participantes y la inauguración del encuentro.
- Desarrollo temático: la dirección nacional o quien le represente, expondrá la Minuta de Posición y se dará paso a un trabajo en talleres para el análisis y deliberación de los contenidos de la minuta
- Plenario de cierre en el cual la dirección nacional o quien le represente, escuchará los planteamientos de los participantes.

**Artículo 22°** El Servicio Nacional de Menores procederá a la construcción de un informe que dé cuenta del proceso. Éste deberá incluir las presentaciones realizadas, los acuerdos y desacuerdos propios del encuentro y los compromisos asumidos por el Servicio.

**Artículo 23°** El Servicio tendrá un plazo máximo 45 días desde la realización del encuentro de dialogo participativo para publicar el informe de la totalidad del proceso.

**Artículo 24°** Las Consultas Ciudadanas Virtuales son espacios de encuentro virtual entre la ciudadanía y la autoridad pública que permiten recoger opiniones, observaciones y propuestas sobre temas específicos de política pública, que se someten a consideración de la ciudadanía.

**Artículo 25°.-** El Servicio difundirá el anuncio de la Consulta virtual en el sitio web institucional y/o plataforma virtual de participación ciudadana durante 15 días. Posteriormente publicará una Minuta de Posición en el sitio web institucional que contendrá la temática sometida a consulta y el plazo que estará disponible para la recepción de planteamientos.

**Artículo 26.-** Finalizado el proceso de consulta, el Servicio analizará las opiniones ciudadanas y elaborará una respuesta sistematizada de los resultados y compromisos asumidos, que se publicará en un plazo no superior a 45 días.-

## **PARRAFO 5°**

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

**Artículo 26°** El Servicio Nacional de Menores contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, el cual se conformará de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las políticas, planes y programas ejecutados por el Servicio.

El consejo tendrá como objetivo participar con su opinión en los procesos de toma de decisión y seguimiento de las políticas impulsadas por el Servicio.

**Artículo 27°.-** El Consejo será autónomo respecto del Servicio Nacional de Menores, 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 de diferentes estamentos y/o categorías, sin exclusiones arbitrarias, fomentando el equilibrio de género y las diferentes corrientes de opinión que en él existan. El Servicio garantizará las condiciones administrativas, materiales y financieras para asegurar el funcionamiento regular del consejo.

**Artículo 28°.-** El Consejo estará integrado por 9 consejeros que participarán con plenos derechos. Asimismo participarán como interlocutores La Directora Nacional o quien



designe en su representación, el Secretario Ejecutivo y un Secretario de Actas, cumpliendo este rol el encargado/a de participación ciudadana.

**Artículo 29°.- Régimen Interno.** El Consejo de Sociedad civil regirá su funcionamiento interno por medio de un Reglamento, que deberá ser dictado mediante una Resolución Exenta de este mismo Servicio. Este reglamento establecerá:

- Forma de elección de los /as Consejeros.
- Composición del consejo
- Funcionamiento del Consejo.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo Transitorio** La constitución del Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional de Menores y la celebración de su primera sesión deberá realizarse, a más tardar, el día 31 de diciembre de 2014.

2° Déjese sin efecto la Resolución Exenta N° 03554, de 2011 de esta Dirección Nacional, que aprobó la anterior Norma de Participación Ciudadana.

ANÓTESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVASE.



MARCELA LABRANA SANTANA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

**Distribución:**

Ministerio de Justicia.  
Gabinete Ministerio Justicia.  
Subsecretaría de Justicia.  
Gabinete Subsecretaría de Justicia.  
Unidad de Participación Ciudadana Ministerio de Justicia.  
Dirección Nacional Sename.  
Departamento Jurídico Sename.  
Unidad de Comunicaciones.  
Unidad de Prevención y Participación.  
Oficina de Partes.