

REPUBLICA DE CHILE  
 MINISTERIO DE BIENES NACIONALES  
 DIVISION JURIDICA



APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES.

SANTIAGO, 01 SET. 2011

DC. N° 763.322-

EXENTA N° 1690/.

Ministerio de Bienes Nacionales

Registro \_\_\_\_\_

V° B° Jefe \_\_\_\_\_

MINISTERIO DE HACIENDA  
 OFICINA DE PARTES

RECIBIDO

CONTRALORIA GENERAL  
 TOMA DE RAZON

RECEPCIÓN

DEPART. JURÍDICO		
DEP. T.R Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C.P.Y.		
BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P.,U y T		
SUB. DEPT. MUNICIPAL		

REFRENDACIÓN

REF. POR \$ \_\_\_\_\_  
 IMPUTAC. \_\_\_\_\_

ANOT. POR \$ \_\_\_\_\_  
 IMPUTAC. \_\_\_\_\_

DECUC. DTO. \_\_\_\_\_

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 1°, 6° y 7° de la Constitución Política de la República; lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases General de la Administración del Estado; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública; el Decreto Ley N° 3.274, Ley Orgánica del Ministerio de Bienes Nacionales; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública N° 002 del 20 de abril de 2011, y la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República;

Bienes Nacionales  
 Exento de Trámite de Toma de Razon

CONSIDERANDO:

Que con fecha 16 de febrero de 2011 es publicada la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, instrumento que institucionaliza y legitima la participación ciudadana en el país, comprometiendo transversalmente a todos los órganos de la Administración del Estado y propiciando que cada sector formule sus propias iniciativas de participación ciudadana;

Que este carácter transversal permite al Estado en su conjunto hacer una contribución al perfeccionamiento del sistema democrático del país, por medio de diversas iniciativas tendientes a promover la participación ciudadana en la gestión pública en torno a los siguientes objetivos estratégicos considerados en la Política de Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad: 1. Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil; 2. Promover y orientar las acciones de participación ciudadana en las políticas públicas; 3. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía; 4. Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.

Que el Instructivo Presidencial N° 002 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, de 20 de abril de 2011 dispone que la participación ciudadana es un deber para cada órgano de la Administración del Estado y que éstos estarán obligados a establecer una norma general de participación, la que deberá contemplar la forma en que las personas podrán incidir en el desarrollo de las políticas públicas que son de su competencia;

**R E S U E L V O:**

**Apruébase** la siguiente Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales.

**"NORMA GENERAL DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES"**

**Título I**

**Disposiciones Generales**

**Artículo 1°:** La Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales, en adelante el Ministerio, regula la forma en que las personas pueden incidir en el desarrollo de las políticas públicas que son de competencia del mismo, siendo su objetivo la promoción y el desarrollo de la democracia participativa en dichas políticas.

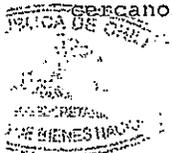
Ella, y las normas dictadas en su conformidad, contienen el desarrollo de las previsiones según lo dispuesto por el Presidente de la República en el Instructivo Presidencial N° 002 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública de 20 de abril de 2011, en su apartado de objetivos estratégicos que el Gobierno seguirá en materia de participación.

Las aplicaciones que establece esta Norma General de Participación Ciudadana, en adelante la Norma, quedarán desarrolladas en la presente norma de participación del Ministerio, derogándose así, el Decreto Exento N° 952 de 30 de abril de 2009, que aprueba la Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales.

**Artículo 2°:** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública del Ministerio se fundamenta en los siguientes ejes estratégicos:

a) **Información y Consulta a la Ciudadanía:** Se realizarán todos los esfuerzos para que la información que entreguen los órganos de la Administración del Estado sea de calidad, en plazos oportunos y a través de los canales más adecuados para facilitar el acceso de toda la ciudadanía.

b) **Control Ciudadano:** Es un llamado al compromiso de los actores democráticos para que no sólo participen en las elecciones sino que tengan un actuar permanente en la supervisión del quehacer de los servicios públicos a fin de perfeccionarlos, hacerlos más eficaces y cercanos.



c) Fortalecimiento de la Sociedad Civil: Busca reforzar la idea de una sociedad civil participativa e involucrada en el destino de la nación. Es un esfuerzo que da un paso más allá, haciendo hincapié en el fomento de la educación cívica de las personas, ya sea como individuos o como organizaciones, para que puedan, como sujetos de deberes y derechos, incorporarse al desarrollo de iniciativas sociales, políticas y culturales.

Artículo 3°: Que mediante este Acto Administrativo, el Ministerio formulará las iniciativas de participación ciudadana que corresponda, las que serán aplicables a toda la institución.

## Título II

### Normas Especiales

#### De los Mecanismos de Participación Ciudadana

Artículo 4°: Los mecanismos de participación ciudadana establecidos en esta Norma, así como los descritos en otras disposiciones legales y aquellos que este Ministerio estime necesario consagrar en el futuro, constituyen instancias para compartir observaciones, proposiciones y sugerencias de la sociedad civil, con la intención de recabar o proporcionar información para los efectos de contribuir al más eficiente funcionamiento del Ministerio en el cumplimiento de sus políticas, planes, programas y acciones en el corto, mediano y largo plazo.

Constituyen mecanismos de participación ciudadana del Ministerio los siguientes:

- a. Cuenta Pública Participativa; como un proceso de diálogo, entre autoridades políticas, representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general; un espacio de responsabilización de las primeras en lo referido a la rendición de informes de su gestión institucional, con el fin de dar a conocer lo realizado, recoger las preguntas, planteamientos e inquietudes de la ciudadanía y dar respuesta a éstas.
- b. Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo; el que estará conformado por representantes de las asociaciones relevantes para el Ministerio, debiendo ser autónomos e independientes en el cumplimiento de sus funciones.
- c. Participación Ciudadana; el Ministerio, sea de oficio o a petición de parte, podrá señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. Las consultas deberán ser realizadas de manera informada, pluralista y representativa, y las modalidades de participación corresponden a las que se establecen en el artículo 14° de este instrumento, o aquellos otros que para cada caso se determinen, las que deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otros.
- d. Entrega de Información Relevante; es decir, el Ministerio deberá poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros.



#### De la Cuenta Pública Participativa

**Artículo 5°:** El/la Ministro/a, en su calidad de autoridad máxima de la institución, realizará cada año y de manera desconcentrada, un proceso de Cuenta Pública con participación directa de la ciudadanía. En ella informará de lo realizado en el periodo, la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y el manejo presupuestario. También se recogerán las inquietudes y propuestas de la ciudadanía, frente al quehacer de la institución.

**Artículo 6°:** La Cuenta Pública se realizará cada año de manera presencial y/o virtual, de acuerdo a los recursos disponibles y capacidad logística institucional.

**Artículo 7°:** A las observaciones, planteamientos o consultas que se formulen en la cuenta pública, la autoridad, podrá darle respuesta en el mismo acto, o bien con posterioridad a este. En este último caso, una vez analizadas y procesadas las opiniones y comentarios recogidos, la autoridad podrá dar a conocer las conclusiones y respuestas procedentes, en una instancia presencial, o bien en el sitio web institucional, en ambos casos dentro del plazo de 30 días hábiles desde que haya finalizado la cuenta, pudiendo agrupar preguntas referidas a temas relacionados, con el fin de sistematizar las respuestas.

#### Del Consejo de la Sociedad Civil

**Artículo 8°:** El Ministerio contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, que será designado mediante el acto administrativo que señala el Artículo 10 siguiente.

El Consejo de la Sociedad Civil, será autónomo en sus decisiones, estará conformado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro, que tengan relación con la competencia del Ministerio de Bienes Nacionales.

**Artículo 9°:** Tendrá como objetivo acompañar en la toma de decisión de las políticas públicas de todas aquellas materias que estime pertinentes la autoridad máxima de la institución.

Además, podrá invitarse a las sesiones del Consejo a representantes de otros órganos de la Administración del Estado cuando sea necesaria la opinión técnica en determinadas materias.

**Artículo 10°:** La composición, atribuciones, funcionamiento, forma en que se adoptarán los acuerdos y demás materias relacionadas con el Consejo, se establecerán en un instructivo que se dictará al efecto dentro del plazo de 6 meses, contado desde la publicación en el Diario Oficial de la presente resolución.

#### Del Acceso a la Información Relevante

**Artículo 11°:** El Ministerio de Bienes Nacionales brindará acceso a la información relevante y pública en los términos que establece el Decreto Supremo N° 680, la Ley N° 19.880 sobre Procedimiento Administrativo, la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

**Artículo 12°:** Para lo anterior, el Ministerio pone a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos de información:

- a) **Sitio web institucional www.bienes.cl**: Se mantendrá publicado en el sitio web institucional, la información relevante, de alcance general, pública y oficial sobre sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ella sea oportuna, completa, fundada y ampliamente accesible. Asimismo, se habilitarán enlaces que proporcionen toda la información necesaria sobre las distintas líneas de la acción ministerial.
- b) **Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)**: Mecanismo que contempla todos los espacios de atención ciudadana que ha instalado esta Cartera de Estado para que la ciudadanía pueda solicitar la información ministerial y le den respuesta a sus solicitudes, consultas, reclamos y sugerencias. El Sistema está compuesto por los siguientes espacios:
  - Oficinas de Atención Presencial en cada una de las oficinas con que el Ministerio cuenta a nivel nacional, regional y provincial.
  - Banner de Atención Ciudadana dispuesto en la página web www.bienes.cl.
  - Correos Electrónicos de Consultas; consultas@mbienes.cl para el Nivel Central o por los Correos Electrónicos correspondientes a cada región del país que van desde consulta1@mbienes.cl a consulta15@mbienes.cl, según la región.
  - Línea Telefónica Gratuita 800 para llamados desde cualquier lugar del país.
- c) **Acceso a la Información Pública**: A través del Sistema de Gestión de Solicitudes y del banner Gobierno Transparente, de acuerdo a los requisitos establecido en la Ley 20.285.
- d) **Material Gráfico**: Emanados del propio Ministerio, y que son entregados en el Nivel Central, en todas sus Secretarías Regionales Ministeriales y Oficinas Provinciales, así como en los espacios o puestos que se asignan al Ministerio en eventos donde se dé a conocer la oferta pública del Estado.

Con todo, en materia de información ciudadana, el Ministerio procederá según los principios, plazos, criterios y demás prescripciones de enmarcado en la Ley N°19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado y la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública y su reglamento.

#### De la Participación Ciudadana

**Artículo 13°:** El Ministerio, de oficio o a petición de parte, podrá establecer aquellas materias en que se requiera conocer la opinión de la ciudadanía, de acuerdo a los mecanismos de participación que se señalan en el artículo siguiente, procurando informar adecuada y oportunamente acerca de la temática consultada, plazos del proceso y de la correspondiente respuesta.

Las modalidades de participación indicadas, deberán ser desarrolladas de manera informada, pluralista y representativa, debiendo mantenerse las fechas y plazos para su realización actualizados y publicados a través de medios electrónicos u otros que estime la autoridad.

Las opiniones de la ciudadanía serán evaluadas y ponderadas por la autoridad Ministerial pudiendo ser respondidas dentro de los 45 días siguientes al término de plazo establecido en el párrafo anterior.

**Artículo 14°:** La participación ciudadana, se podrá desarrollar a través de cualquiera de las modalidades que a continuación se individualizan, o aquellos otros que para cada caso se determine:

**1. Ventanillas Virtuales de Opinión:** luego de finalizado el espacio de Participación Ciudadana, el Ministerio podrá iniciar un proceso de participación de consulta a través del mecanismo de la Ventanilla Virtual de Opinión. En dicha ventanilla se publicarán en forma virtual

aquellas materias que hayan sido determinadas de acuerdo al artículo anterior, y que se someterán a consideración de la ciudadanía, a través del sitio web institucional.

Las Ventanillas Virtuales de Opinión, 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 comentar sobre el tema en discusión.

En las Ventanillas Virtuales de Opinión, podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción y acreditación en el sitio web ministerial. El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a la Ley N° 19.628, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

2. Diálogos Participativos: Instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad, respecto a materias que resulten de interés para ellas, con la finalidad de recoger comentarios y observaciones ciudadanas en forma directa y presencial, teniendo por objeto su formulación e implementación.

Los Diálogos constarán de las siguientes etapas:

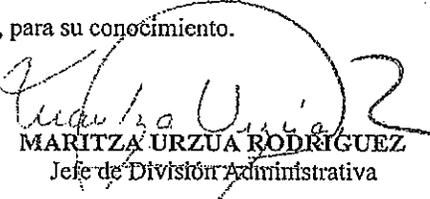
- a. Exposición inicial. La autoridad realizará una exposición respecto de los temas tratados en el Diálogo, y su postura frente a éstos.
- b. Trabajo de taller. Los participantes opinarán respecto del tema tratado en el Diálogo, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras y directrices.
- c. Plenario. se dará a conocer las propuestas u opiniones a la autoridad respectiva, la cual podrá pronunciarse sobre las mismas de manera presencial en la misma actividad, o bien informando dentro de un plazo previamente determinado en la etapa de exposición inicial, el cual no podrá ser superior a 45 días hábiles siguientes, o en el sitio web institucional.

Anótese, regístrese, notifíquese, publíquese en el Diario Oficial y archívese.

(FDO.) JUAN CARLOS BULNES CONCHA. Subsecretario de Bienes Nacionales.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.

Saluda a Ud.

  
MARITZA URZÚA RODRÍGUEZ  
Jefe de División Administrativa

DISTRIBUCION:

- Gabinete Ministra de Bienes Nacionales
- Gabinete Subsecretario de Bienes Nacionales
- Seremis
- Oficinas Provinciales
- Jefes/as de División
- Auditor Ministerial
- Encargada de Participación Ciudadana
- Oficina de Partes/Archivo