



# NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## SERVIU METROPOLITANO

//2024



# TÍTULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** La Norma de Participación Ciudadana de SERVIU Metropolitano, regula las modalidades formales y específicas en que las personas pueden participar en el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de los programas que ejecuta el Servicio, con el objetivo de retroalimentar las políticas públicas en materias habitacionales y urbanas, en concordancia a lo establecido en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Junto con esto, se establece que se podrán generar espacios de colaboración con la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo de la Región Metropolitana, con el fin de potenciar lo señalado en la Ley N° 20.500.

**Artículo 2.** Existirá una persona Encargada de Participación Ciudadana en el SERVIU Metropolitano, con dedicación exclusiva, que tendrá a su cargo la coordinación de todas las acciones que realice el Servicio en materias de participación ciudadana, para cumplir con lo establecido en la Ley N°20.500 y en esta Norma específica, contenida en el presente documento.

**Artículo 3.** El fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión del SERVIU Metropolitano, se basa en los siguientes fundamentos:

La participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas es un derecho que los órganos del Estado deben garantizar y promover.

La participación ciudadana se realizará con un enfoque de derechos, promoviendo y garantizando el ejercicio de derechos individuales y colectivos de la ciudadanía, sin discriminación alguna y a través de procesos transparentes.

Los procesos de participación ciudadana deben ser inclusivos y buscar la incorporación de grupos tradicionalmente excluidos, como los pueblos originarios, las personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, así como promover la igualdad de género.

## TITULO II

# MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 4.** Las modalidad y mecanismos de participación ciudadana, facilitan la relación del SERVIU Metropolitano con la sociedad civil, promoviendo la comunicación y la colaboración en los procesos y programas que se ejecutan desde el Servicio.

**Artículo 5.** SERVIU Metropolitano dará cumplimiento a la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecidos en la Ley N°20.500:

- Acceso a Información Relevante.
- Cuenta Pública Participativa.
- Consultas Ciudadanas.
- Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).

**Artículo 6.** Acceso a Información Relevante: SERVIU Metropolitano pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.500 y la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

También se informará públicamente, todo lo relativo al COSOC y otros procesos participativos que se realicen en el marco de los programas habitacionales y urbanos y se mantendrá vigente la información en “Transparencia Activa” en la página Web.

**Los canales de difusión serán todos aquellos que el SERVIU Metropolitano haya dispuesto, entre los cuales se encuentran los siguientes:**

- Sitio web de la institución.
- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Otras oficinas institucionales de atención de público.
- Redes Sociales institucionales.
- Carta de Compromiso y/o Carta de Derechos Ciudadanos.
- Otros canales que se dispongan en forma estable o móviles, como SERVIU en terreno.
- Aló SERVIU.

## TITULO II

# MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 7.** Cuenta Pública Participativa: SERVIU Metropolitano deberá dar cuenta a la ciudadanía una vez al año, respecto de su gestión relacionada a políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria, a través de la Cuenta Pública Participativa. Considerando los siguientes puntos:

La información deberá entregarse por medio de un lenguaje claro, de fácil comprensión, inclusivo y que permita la participación de todas las personas.

La Cuenta Pública Participativa deberá desarrollarse antes de la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República al Congreso Nacional.

Deberá considerar las orientaciones del Instructivo Presidencial N°007 y las orientaciones específicas entregadas por el Ministerio Secretaría General del Gobierno a través de la División de Organizaciones Sociales.

La Cuenta Pública Participativa deberá estar respaldada por un Informe detallado que deberá estar a disposición de las personas con antelación a la realización del evento público.

El Informe deberá ser publicado en la página web de la institución y debe incluir la siguiente información:

Balance de la ejecución presupuestaria y situación financiera del SERVIU Metropolitano.

Las acciones ejecutadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo, las inversiones realizadas y los convenios celebrados con otras instituciones públicas o privadas.

Ejecución de las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública.

Las observaciones, planteamiento o consultas realizadas a la Cuenta Pública Participativa en instancias previas a su publicación definitiva y las respuestas correspondientes por parte del Servicio.

El Informe se deberá presentar al COSOC con 15 días hábiles de anticipación a la realización de la Cuenta Pública Participativa. Se presentará en una sesión extraordinaria en la que se deberá discutir su contenido y donde el Consejo podrá emitir sus opiniones, las que deberán ser incorporadas en el informe final de la cuenta.



## TITULO II

# MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El proceso deberá contemplar la debida y oportuna difusión por la página web, redes sociales y otros que se consideren necesarios.

SERVIU Metropolitano dará respuesta a las consultas y comentarios a la Cuenta Pública, que se reciban en eventos presenciales o virtuales, a través de un Informe de Sistematización, el que estará disponible en un plazo máximo de dos meses posterior a la cuenta y que será publicado en la página web del Servicio.

### **Artículo 8.** Consulta Ciudadana:

La Consulta Ciudadana es un proceso a través del cual se somete a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser considerados en los distintos momentos del ciclo de las políticas públicas.

Los temas pueden ser definidos por SERVIU Metropolitano (de oficio) o por la ciudadanía (a petición de parte) y se ejecutarán de la siguiente forma:

Considerando el rol ejecutor de SERVIU Metropolitano, las consultas ciudadanas estarán referidas a la aplicación de los programas habitacionales y urbanos y especialmente al diseño y ejecución de proyectos habitacionales y urbanos.

Las consultas podrán realizarse en forma presencial o virtual o ambas en forma simultánea, dependiendo del público objetivo.

El proceso de consulta deberá considerar criterios de representatividad territorial, diversidad, pluralismo e inclusión.



## TITULO II

# MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Para la realización de las consultas ciudadanas se han definido los siguientes hitos:

Presentación de la Minuta de Posición, donde se definen los fundamentos de la materia de consulta, los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan.

Anuncio y difusión de la consulta ciudadana, información del proceso, su objetivo y etapas.

Procesamiento de la información registrada durante la consulta ciudadana.

Restitución a la ciudadanía de los resultados del proceso de consulta pública.

**Artículo 9.** Consejo de la Sociedad Civil (COSOC): El Consejo tiene carácter consultivo y autónomo y, estará conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de organizaciones y/o asociaciones sin fines de lucro que tengan vinculación con las políticas, planes y programas ejecutados por SERVIU Metropolitano.

La autoridad del Servicio convocará al COSOC al menos cinco veces al año, sin perjuicio que las o los consejeros acuerden la necesidad de realizar más sesiones.

La composición, atribuciones y funcionamiento y otras materias relativas al COSOC del SERVIU Metropolitano, se establecerán en una Resolución dictada especialmente para este efecto.



## TITULO II

# MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 10.** Otros mecanismos de Participación Ciudadana: El SERVIU Metropolitano, considerará procesos participativos en sus proyectos, buscando una participación incidente a través de metodologías participativas que se ajusten a la escala del proyecto y su normativa específica.

En sus procesos, buscará la participación de todas las personas sin exclusión, promoviendo la participación de Niñas, Niños y Adolescentes, de personas mayores, de personas en situación de discapacidad y con un enfoque de género.

**Además de los mecanismos ya señalados, se podrán incorporar los siguientes:**

- Diálogos Participativos.
- Plataformas Digitales.
- Cabildos.
- Otros que se ajusten a las necesidades del programa o proyecto.

**Artículo 11.** Se tendrá en consideración que la información es la escala básica de un proceso participativo y, por ende, los proyectos deberán establecer canales de información desde las etapas más tempranas hacia la comunidad, considerando características del territorio en particular donde se desarrolle el proyecto y características de la población.