



Departamento Programación Física y Control
OFPA N° **067**

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11 DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU METROPOLITANO.

CON ESTA FECHA SE HA DICTADO LA SIGUIENTE:
RESOLUCIÓN EXENTA N° 1777 30/05/2025

Santiago,

VISTOS:

- a) Lo dispuesto en el artículo 1 de la Constitución Política de la República de Chile;
- b) La Ley N° 16.391, de 1965, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el D.L. N° 1.305, de 1975, que reestructura y regionaliza el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo; y, el D.S. N° 355, de 1976, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización;
- c) El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/ 19.653 de 2000, del Ministerio 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 la Administración del Estado;
- d) La Ley N° 19.880, de 2003, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- e) La Ley N° 20.500, de 2011, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública;
- f) El Instructivo Presidencial, N° 007 de fecha 18 agosto de 2022 para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública;
- g) La Resolución Exenta N°923 de SERVIU Metropolitano de fecha 11 de marzo de 2024, que aprueba Norma de Participación Ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización;
- h) El documento de sistematización de encuestas y talleres internos sobre la Norma de Participación Ciudadana;
- i) La Resolución N° 36 y 8, de fechas 19 de diciembre de 2024 y 24 de marzo de 2025 respectivamente, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, de las materias que se indican.
- j) El Decreto Exento RA N°272/84/2023 (V. y U.) de fecha 01 de diciembre de 2023 que me nombra Director del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, y las facultades que en tal carácter me competen en conformidad al D.S. N°355 (V. y U.) de 1976, Reglamento Orgánico de los SERVIU;



Departamento Programación Física y Control
OFPA N°

**DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11
DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU
METROPOLITANO.**

CONSIDERANDO:

1. Que, a través de la Ley N°20.500, de año 2011, el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones;
2. Que, el Instructivo Presidencial N°007, citado en el Visto f), señala que cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer y actualizar las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia mediante normas de participación ciudadana e implementar efectivamente los mecanismos contemplados en la ley singularizada en el considerando e);
3. Que, se requiere contar con una norma construida en forma participativa por los distintos equipos del SERVIU Metropolitano, considerando los aportes contenidos en el documento citado en Visto h) de la presente Resolución;
4. Que, en concordancia con lo anterior, se requiere fortalecer y profundizar las modalidades de Participación Ciudadana dentro del Servicio, por lo que dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **DÉJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°923 de fecha 11 de marzo de 2024, que aprueba Norma de Participación Ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano.
2. **APRUEBESE** la siguiente Norma de Participación Ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanización, en el marco de la Ley N°20.500 de 2011 y el instructivo presidencial N°007:

**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.



Departamento Programación Física y Control
OFPA N°

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11 DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU METROPOLITANO.

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. Se entenderá por participación ciudadana, el involucramiento activo y directo de las personas, grupos o comunidades en el proceso de toma de decisiones sobre políticas públicas, programas o proyectos que son de su interés.

Artículo 3. 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 4. Enfoque de Gestión de Personas en la Participación Ciudadana. El Equipo de participación ciudadana trabajará coordinadamente con el Equipo de Gestión de Personas, con el fin de incorporar buenas prácticas laborales, fortalecer la cultura participativa al interior de la institución y promover procesos de formación continua en materias de participación, trato ciudadano y diversidad.

El SERVIU Metropolitano reconoce que la participación ciudadana también implica un compromiso interno institucional. Por ello, se promoverá la sensibilización, formación y participación del personal del Servicio en los procesos participativos, considerando que las y los funcionarios públicos son agentes de cambio y actores estratégicos para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

En este sentido, se fomentará:

- La incorporación de la participación ciudadana como parte del desarrollo de competencias institucionales.
- La capacitación periódica del personal en temas de participación, enfoque de derechos, inclusión y lenguaje claro.
- La capacitación del personal en trámites internos que faciliten la atención y derivación de la ciudadanía en todo momento.
- La articulación entre áreas, promoviendo una cultura organizacional abierta, colaborativa y orientada al servicio público.
- La consideración del bienestar de las personas en el diseño e implementación de actividades participativas, para resguardar un ambiente laboral saludable.

Artículo 5. 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.



Departamento Programación Física y Control
OFPA N°

**DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11
DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU
METROPOLITANO.**

- 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 y personas mayores, considerando una perspectiva de género.
- El funcionariado SERVIU tiene un rol protagónico en los procesos de participación y debe ser garante de ésta, promoverla y ejecutarla en sus diferentes ámbitos.

TITULO II

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo 6. Las modalidades y mecanismos de participación ciudadana, facilitan la relación del SERVIU Metropolitano con la sociedad civil, promoviendo la comunicación, sentido de pertenencia y fortaleciendo el tejido social y la colaboración e incidencia en los procesos y programas que se ejecutan desde el Servicio.

Artículo 7. SERVIU Metropolitano dará cumplimiento a la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecidos en la Ley N°20.500:

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

Artículo 8. 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.

La comunicación hacia la ciudadanía debe ser clara, en formato amigable y oportuna, diversificando canales de información, con perspectiva de género e inclusiva.

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



Departamento Programación Física y Control
OFPA N°

**DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11
DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU
METROPOLITANO.**

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

Artículo 9. 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 elaboración y difusión de la Cuenta Pública Participativa contará con el apoyo y participación de equipos internos, promoviendo espacios de diálogo con el personal, de manera de visibilizar su aporte y fomentar el sentido de propósito institucional.
- 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 en las fechas que determine el Gobierno, a través de la SEGPRES o DOS.
- 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 o el documento que lo reemplace.
- La Cuenta Pública Participativa deberá estar respaldada por un Informe detallado que estará 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, los programas, las inversiones realizadas y los convenios celebrados con otras instituciones públicas o privadas.
 - Las actividades de participación ciudadana realizadas en los distintos programas habitacionales o urbanos u otros, según corresponda.
 - 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.



Departamento Programación Física y Control
OFPA N°

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11 DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU METROPOLITANO.

- El Informe se deberá presentar al COSOC con 15 días hábiles de anticipación a la realización de la Cuenta Pública Participativa o en el plazo que establezca el nivel central. 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.
- 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 10. 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. Esto último debe considerarse en los Términos de Referencia o Bases Especiales de las licitaciones respectivas.
- 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.
- Para la realización de las consultas ciudadanas se han definido los siguientes hitos:
 - a) 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.
 - b) Anuncio y difusión de la consulta ciudadana, información del proceso, su objetivo y etapas.
 - c) Procesamiento de la información registrada durante la consulta ciudadana.
 - d) Restitución a la ciudadanía de los resultados del proceso de consulta pública.



Departamento Programación Física y Control
OFPA N°

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11 DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU METROPOLITANO.

Artículo 11. 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.

Artículo 12. Otros mecanismos de Participación Ciudadana: El SERVIU Metropolitano, considerará procesos participativos desde las etapas tempranas en sus proyectos y en todas sus etapas, buscando una participación incidente a través de metodologías participativas que se ajusten a la escala del proyecto y su normativa específica.

En sus procesos, propiciará 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, con equidad territorial y con un enfoque de género.

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

- Aquellos que establezcan específicamente las normativas que rigen los distintos programas habitacionales y urbanos.
- Diálogos Participativos: Instancia que permite a la comunidad de un determinado territorio, expresar sus necesidades y requerimientos a los equipos y/o sus autoridades, respecto de un tema, un proyecto, una acción, etc.
- Cabildos: Son instancias de discusión y participación ciudadana donde se busca escuchar las opiniones y propuestas ciudadanas sobre temas de interés público.
- Escuelas de Formación: La capacitación e información habilitante de dirigencias y ciudadanía en general, es crucial para promover una adecuada participación ciudadana.
- Otros que se ajusten a las necesidades del programa o proyecto.

Artículo 13. El Equipo de Participación Ciudadana, en conjunto con otras áreas del Servicio, propiciará la coordinación y capacitación de socios estratégicos como municipalidades, promoviendo una gestión colaborativa con otros servicios públicos o privados.

Artículo 14. 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.



Departamento Programación Física y Control
OFPA N°

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°923 DEL 11
DE MARZO DE 2024 Y ESTABLECE NUEVA NORMA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVIU
METROPOLITANO.

3. DÉJESE constancia que la presente Resolución no afecta presupuesto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Roberto
Andrés
Acosta
Kerum
Firmado digitalmente por Roberto Andrés Acosta Kerum
ROBERTO ACOSTA KERUM
DIRECTOR
SERVIU METROPOLITANO



NURYS RAMÍREZ TAPIA
Ministro de Fe

Claudia
Ramírez
Saldías
Firmado digitalmente por Claudia Ramírez Saldías
Fecha: 2025.05.29 16:38:21 -0400
Nathalie
Becerra
Firmado digitalmente por Nathalie Becerra
Fecha: 2025.05.29 16:38:21 -0400
CRS/NBV

Distribución:

- Dirección SERVIU Metropolitano
- Departamento Programación Física y Control
- Subdirección de Operaciones Habitacionales
- Subdirección Vivienda y Equipamiento
- Subdirección de Administración y Finanzas
- Subdirección de Pavimentación y Obras Viales
- Subdirección Jurídica
- Departamento Gestión Inmobiliaria
- Contraloría Interna SERVIU Metropolitano
- Sección Partes y Archivo

NO AFECTA PRESUPUESTO
Mauricio Núñez Rojas
30 MAYO 2025
Subdepartamento Presupuesto
Subdirección Administración y Finanzas
SERVIU Metropolitano