



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
GOBERNACIÓN CARDENAL CARO  
DEPARTAMENTO JURÍDICO



## RESOLUCIÓN EXENTA N° 00 405

### APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIAL CARDENAL CARO.

PICHILEMU, 01 JUN. 2009

#### VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política del Estado; El DFL N°1, publicado en el D.O. de 17 de noviembre de 2001 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N°008, de 27 de agosto de 2008.

#### CONSIDERANDO:

Que el 29 de Agosto de 2006, la Presidenta de la República anunció públicamente la Agenda Pro Participación Ciudadana, comprometiendo transversalmente a todos los órganos de la Administración del Estado y propiciando que cada sector formule sus 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 cuatro ejes programáticos: 1. Derecho ciudadano a la información pública; 2. Gestión Pública Participativa; 3. Fortalecimiento de la Sociedad Civil; y, 4. no discriminación y respeto a la diversidad.

Que, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, del 27 de Agosto de 2008, dispone que "como la participación ciudadana es un deber para cada órgano de la Administración del Estado, éstos estarán obligados a establecer una norma general de participación.

Que, la Estrategia de Desarrollo Provincial, de la Provincia Cardenal Caro plantea como principio orientador que nuestros gobiernos, regionales, provinciales y comunales, promuevan la participación de todos en los asuntos, que nos comprometen como objetivo estratégico, que la institucionalidad provincial, interactúe con la comunidad, a través de un diálogo eficaz, promueve, el sistema institucional de participación y desarrolla espacios complementarios al diálogo..

## RESUELVO:

**APRUÉBESE** la siguiente Norma General de Participación Ciudadana de la GOBERNACIÓN PROVINCIA CARDENAL CARO

### **“NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIA CARDENAL CARO”.**

#### ***Disposiciones generales***

**Artículo 1º:** La presente norma general de participación ciudadana de la Provincia Cardenal Caro, en adelante “la Gobernación” regula la forma en que las personas puedan incidir en el desarrollo de las políticas públicas que son de su competencia.

**Artículo 2º:** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública de la Gobernación Provincia Cardenal Caro, se fundamenta en los siguientes ejes programáticos:

- i) **Derecho Ciudadano a la Información Pública:** 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.
- ii) **Gestión Pública Participativa:** Es la incorporación de las personas, asociadas o no, a uno o más momentos del ciclo de las políticas públicas, es decir en la etapa de diseño, ejecución y/o evaluación, a través de algún mecanismo institucionalizado por el Estado, que permita a los ciudadanos y ciudadanas incidir y ejercer control en unidades temporales, espacios territoriales y políticas públicas específicas.
- iii) **Fortalecimiento de la Sociedad Civil:** Las políticas sociales 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) **No Discriminación y Respeto a la Diversidad:** La calidad participativa de las políticas públicas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias, lo cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana.

**Artículo 3.:** Contraviene la presente normativa todo acto u omisión, destinado a excluir o discriminar en el ejercicio de las acciones, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana que aquí se establecen.

## ***Los mecanismos de participación Ciudadana***

**Artículo 4°** : Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad 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 a la voluntad política que los constituye.

Son mecanismos de participación ciudadana de esta Gobernación:

- 1.- La Cuenta Pública Anual
- 2.- Sistema integral de atención al cliente (SIAC)
- 3.- Oficina de Información Reclamo y Sugerencia (OIRS)
- 4.- Programa de Coordinación, Orden Público y Gestión Territorial (Programa Gobierno + Cerca).
- 5.- Diálogos Ciudadanos
- 6.- Carta de Derechos Ciudadanos
- 7.- Reunión Gobierno Policía y Comunidad.

## ***Las Cuentas Públicas.***

**Artículo 5°** : La Autoridad máxima del servicio, realizará en el mes de junio de cada año un proceso de Cuenta Pública, con participación directa de la ciudadanía.

**Artículo 6°** : El proceso se iniciará con la elaboración de un documento base de rendición, elaborado a partir del Balance de Gestión Integral (BGI), el cual deberá contener de manera didáctica, la información más relevante acerca del desempeño del servicio, incluyéndose información respecto de los resultados de las políticas, planes, programas y de la ejecución presupuestaria del año anterior. Este documento deberá encontrarse disponible en la OIRS del servicio y deberá ser publicado en los medios de difusión electrónicos e impresos que el servicio disponga, desde el día en que el jefe superior, mediante resolución, aprobare el documento base de rendición de cuenta pública respectiva.

Conjuntamente a la elaboración y publicación, el servicio convocará a una jornada de diálogo participativo con personas representantes de organizaciones de la sociedad civil, en la que se expondrán de manera clara y pedagógica el contenido de la cuenta pública. Paralelamente, el servicio dispondrá de un sitio web, [www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl](http://www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl) a través del cual: a) Se convocará a la ciudadanía a este diálogo; b) Recogerá opiniones y comentarios sobre la cuenta pública; y, c) Publicará, luego de ser procesadas opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo y el sitio web institucional, una respuesta del jefe superior del servicio, a través de la cual

dará respuesta a las inquietudes e interrogantes más importantes que se hayan detectado en el proceso de cuenta pública.

## ***El Acceso de las personas a la Información del Servicio***

**Artículo 7°** : El Sistema Integral de Atención al Cliente (a)s y beneficiario(a) esta compuesto por todos aquellos procesos, actividades e instrumentos de trabajo que se

relacionan directamente, con la finalidad de optimizar la calidad de la atención ciudadana en los servicios públicos.

El SIAC involucra a todos los espacios de atención existentes en el servicio (sitio web, teléfono, buzón ciudadano y espacios presenciales de atención al público) creados con la finalidad de otorgar una adecuada atención a los usuarios y usuarias de la Gobernación Provincial Cardenal Caro.

El sitio web de la Gobernación es: [www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl](http://www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl)

El buzón ciudadano se encuentra en el mismo sitio asociado al correo electrónico: [gcardenalcaro@interior.gov.cl](mailto:gcardenalcaro@interior.gov.cl), por otro lado los teléfonos del Servicio son: 072/954297, fono fax: 072/954300.

Finalmente los espacios presenciales de atención de público en nuestro servicio son los siguientes: a) OIRS; b) Departamento Jurídico; c) Gabinete (Gob+Cerca); d) Departamentos de Proyectos e) Departamento Social y f) Secretaría.

**Artículo 8°** : La información señalada se encuentra enmarcado en la Ley 19.880, que establece las bases de los procedimientos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

**Artículo 9°** : Sin embargo, el servicio dispondrá además de los siguientes mecanismos de acceso del público a la información:

#### ***Oficina de Información Reclamo y Sugerencia (OIRS)***

**Artículo 10°**: El Servicio dispone de Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias que son espacios de atención ciudadana que permiten a las personas entrar en contacto con los diferentes servicios públicos para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

Además, esta oficina permitirá:

La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas.

La comunicación de las prioridades gubernamentales.

Que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

#### ***Programa de Coordinación, Orden Público y Gestión Territorial (Programa Gobierno + Cerca)***

**Artículo 11°**: El Servicio ejecuta en la provincia el Programa de Coordinación, Orden Público y Gestión Territorial (Programa Gobierno + Cerca) el cual consiste en la instalación de servicios y programas públicos en las comunas de la provincia de Cardenal Caro, los cuales desarrollan atención a la ciudadanía de forma directa y diferida (dependiendo del tipo de trámite) además de acciones de difusión e información acerca de las diversas prestaciones y políticas de Gobierno.

## **Reunión Gobierno Policía y Comunidad**

**Artículo 12°:** El Servicio realiza en la Provincia reuniones mensuales en cada comuna con los vecinos y las autoridades policiales, lo cual permite acercar el interés de los vecinos a las autoridades civiles y policiales, disminuyendo la brecha existente, para una mejor gestión de la seguridad ciudadana.

## **Diálogos Ciudadanos**

**Artículo 13°:** Los Diálogos Ciudadanos son espacios de encuentro de carácter participativo, entre las autoridades de gobierno y representantes de la Sociedad Civil, con el objeto de informar e intercambiar visiones sobre aspectos y temas de políticas públicas que sean relevantes para la ciudadanía.

## **Carta de Derechos Ciudadanos**

**Artículo 14°:** La Carta de los Derechos Ciudadanos de esta Gobernación, señala las funciones que realiza este organismo público, en los términos en que puede ser solicitado, obtener información clara, precisa, oportuna y veraz, sobre trámites iniciados en el servicio: audiencia a la autoridad, extranjería, ayudas sociales, información sobre programas sociales, asesorías en proyectos, situaciones de emergencias, orden público, y recibir atención igualitaria sin discriminación alguna.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.**



**LORETO PUEBLA MUÑOZ  
GOBERNADORA PROVINCIA  
CARDENAL CARO**

LPM/CFHV/mac

**DISTRIBUCIÓN:**

LA INDICADA

GABINETE

DPTO. DE COMUNICACIONES

DPTO. JURÍDICO

DPTO. ADMINISTRACIÓN

DPTO. FINANZAS

DPTO. DE PROYECTOS

SECRETARÍA

DPTO. SOCIAL

OIRS