



Gobierno  
de Chile

# POLÍTICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO DE LA CORRESPONSABILIDAD





La **Política para la Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad**, constituye la carta de navegación de nuestro gobierno en lo que a participación ciudadana refiere. La importancia de este instrumento radica en que traza y organiza los principales lineamientos gubernamentales en la temática y compromete a los órganos de la Administración del Estado a implementar acciones en concordancia con los impulsos programáticos del gobierno.

Nuestro gobierno asume la noción de corresponsabilidad como un elemento central que atraviesa cada uno de los contenidos señalados en esta política. Por corresponsabilidad entendemos la relación de compromiso mutuo que se establece entre el Estado y la ciudadanía, es decir, para avanzar en pos del mejoramiento de los servicios entregados por el gobierno es necesario el trabajo conjunto entre el Estado y los ciudadanos. De esta manera el gobierno abre espacios para la participación ciudadana responsable, y las personas, como sujetos con capacidades, derechos y deberes, se involucran con el quehacer gubernamental fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas.

Los lineamientos estratégicos que se presentan en este documento y que dan forma a la Política gubernamental en materia de participación ciudadana, emergen, en primer lugar, de un acabado trabajo de revisión y análisis tanto del Programa de Gobierno como del mensaje presidencial del día 21 de mayo. Además, de manera de asegurar la calidad y pertinencia de los contenidos que articulan esta Política, se realizó un estudio en conjunto con el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica, investigación que a partir de una revisión exhaustiva en relación a modelos y mecanismos de participación ciudadana, tanto a nivel nacional como internacional, y de la realización de entrevistas a expertos en la materia, proveyó de importantes insumos conceptuales y metodológicos. Junto a esto, y con el propósito de validar el trabajo desarrollado, se llevó a cabo una mesa de trabajo y discusión con profesionales de nuestro gobierno. En este mismo sentido, y con el objeto de que esta Política represente e incorpore las distintas posiciones de los actores sociales involucrados en la temática, se realizó un proceso de consulta que incluyó a ministerios, municipios y a representantes de la sociedad civil.

La **Política para la Participación Ciudadana** en el **Marco de la Corresponsabilidad** se presenta bajo el contexto de la **promulgación de la ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública**, instrumento legal que institucionaliza y legitima la participación ciudadana en el país.

# Misión



El sentido, propósito y alcances de la **Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad** se traduce en el texto que se presenta a continuación, el cual orienta las acciones que nuestro gobierno emprenderá en la materia:

Fomentar la participación ciudadana para promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.



# Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se presentan a continuación señalan las líneas de acción que el gobierno seguirá en materia de participación ciudadana, a saber:

1. Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad.
2. Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.
3. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.
4. Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.





Los objetivos de la **Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad**, se cristalizan en 3 ejes centrales que dirigirán las acciones y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía podrá participar en el quehacer gubernamental. Estos ejes implican, transversalmente, la noción de corresponsabilidad.

Los ejes por los que se guiará la nueva Política de Participación ciudadana son los siguientes:

1. **Información y consulta a la ciudadanía.**
2. **Control ciudadano**
3. **Fortalecimiento de la sociedad civil**

## ■ PRIMER EJE: INFORMACIÓN Y CONSULTA A LA CIUDADANÍA

Nuestro gobierno se compromete a que 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. Para ello los organismos gubernamentales serán responsables de:

1. **Entregar información de calidad y en forma oportuna.** Todos los órganos de la administración del Estado deben informar a los usuarios acerca de su quehacer y servicios prestados. Los servicios deberán realizar sus funciones enfatizando los criterios de calidad y teniendo siempre presente los derechos ciudadanos.
2. **Implementar dispositivos que operen como espacios y canales para invitar a la ciudadanía a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública.**
3. **Generar respuestas de calidad y en plazos adecuados.**

En consecuencia, esta Administración abrirá los canales adecuados para permitir que las personas puedan acompañar y mejorar el quehacer de los mismos servicios y políticas públicas a los que acceden. Todo esto apuntando hacia el desafío de garantizar una atención de calidad a sus usuarios como preocupación prioritaria.

## ■ SEGUNDO EJE: CONTROL CIUDADANO

Este eje abre el espacio a la fiscalización ciudadana. 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.

El gobierno, por tanto, llama al compromiso ciudadano. Es una nueva concepción de ciudadanía: capaz y dispuesta a participar, con derechos, pero también con deberes.

En tal sentido, los organismos de la Administración del Estado deberán asumir como desafío:

1. **Profundizar la transparencia de la gestión pública.**
2. **Promover que los ciudadanos puedan acompañar y monitorear en forma efectiva los actos de los órganos de la administración del Estado y las políticas públicas que se implementen.** De esta manera, los ciudadanos se constituyen como actores que, activamente, requieren y demandan servicios de calidad.
3. Frente a esto es necesario asumir que el Estado no será el único responsable de la fiscalización de los servicios, sino que **la ciudadanía debe ser corresponsable en este proceso.**

## ■ TERCER EJE: 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.

Se promoverá una ciudadanía creadora y empeñosa que sea capaz de unirse para lograr sus objetivos. Se necesitan líderes, no meros espectadores, para lo cual se fortalecerá el desarrollo, entre otras acciones, de **Escuelas de Formación para Dirigentes Sociales**.

Se incentivará y reforzará la participación de la sociedad civil tanto en la lucha contra la pobreza como en la superación de las múltiples necesidades del país.

Chile ha avanzado un enorme camino en la recuperación de la democracia, es momento de profundizar esos avances lo que implica fundamentalmente reforzar la educación cívica para alcanzar una ciudadanía responsable y comprometida, que participe permanentemente en el desarrollo y mejoría del país.



# Mecanismos de participación ciudadana



Como ya se mencionó, la **“Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad”** se presenta bajo el contexto de la ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Bajo la consideración de lo anterior:

**Cada órgano de la Administración deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.** Esto se traducirá en una **Norma**: documento que deberá ser remitido para su **consulta** al Ministerio Secretaría General de Gobierno. Cada norma deberá incorporar, además de los mecanismos obligatorios por ley, algunos de los mecanismos de participación ciudadana que esta Administración desea promover (ver página 11).

A continuación, se presenta un cuadro esquemático en el que se organizan y clasifican los mecanismos en materia de participación ciudadana de acuerdo a los ejes presentados.



EJES CENTRALES DE LA POLÍTICA			
CORRESPONSABILIDAD	Información y Consulta a la ciudadanía	Control Ciudadano	Fortalecimiento de la Sociedad Civil
	Cabildos Ciudadanos	Cuentas Públicas Participativas	Escuela de Gestión Pública para Dirigentes sociales
	SIAC <sup>1</sup>		Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público
	Diálogos Participativos		
	Ventanillas Virtuales <sup>2</sup> de Opinión		
	Consejo de la Sociedad Civil	Ley N° 20.285 <sup>3</sup> sobre Transparencia y Acceso a la información de la Administración del Estado	
	Consulta Ciudadana		
	Apertura de datos de Gobierno <sup>4</sup>		

Mecanismos obligatorios por la ley 20.500 "Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública"

Mecanismos nuevos a promover

Mecanismos ya existentes sujetos a perfeccionar

- 1 Este mecanismo se identifica de forma distintiva en la tabla, ya que si bien es un dispositivo que el gobierno busca promover en virtud, entre otros elementos, de su nueva orientación hacia la "calidad del servicio", las leyes 19.553 (PMG) y 20.212 (MEI) rigen su implementación sólo para determinados Servicios del Estado.
- 2 Plataformas digitales participativas
- 3 Nuestro gobierno promoverá la eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de esta ley. Esto, dado que entendemos que el acceso a la información pública permite que el ciudadano pueda controlar en forma efectiva los actos del gobierno, ejerciendo también, el derecho de petición
- 4 Plataformas digitales participativas

Los mecanismos obligatorios por ley que deberán ser incorporados por todo órgano de la administración pública son:

- a. **Cuentas Públicas Participativas.** Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria.

Las Cuentas Públicas Participativas son un proceso de diálogo ciudadano, entre autoridades políticas y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general, promotor de un espacio de responsabilización de las primeras en lo referido a la rendición de informes de su gestión institucional. Su fin es informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada, recoger las preguntas y planteamientos de la ciudadanía y dar respuesta a éstas.

- b. **Consejo de la Sociedad Civil.** Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo, que estarán conformados por personas representativas de las asociaciones relevantes en el ámbito específico de cada órgano de la Administración.

Como se menciona en la ley, estos consejos deben ser autónomos e independientes. Tienen atribuciones consultivas y su principal función es acompañar la toma de decisiones de la política pública.

- c. **Consulta Ciudadana.** Según la ley, los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán 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.
- d. **Entrega de información relevante.** La ley señala que los órganos de la Administración del Estado 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.



Además de los mecanismos obligatorios por ley, el gobierno, luego de una revisión exhaustiva de métodos de participación implementados tanto a nivel nacional como internacional, ha optado por promover algunos de éstos dada su adecuación a la realidad nacional y a la forma de participación que se desea fomentar.

Los mecanismos de participación que busca promover esta administración son:

**Cabildos Ciudadanos<sup>5</sup>:** Este mecanismo es impulsado y coordinado por el Ministerio del Interior a través de su División de Gobierno Interior. Tiene por objetivo profundizar el proceso de participación ciudadana en pos de la satisfacción de las necesidades de las personas, a través del diálogo directo con el Presidente de la República y las autoridades. Mediante su implementación se busca generar espacios de soluciones a los problemas locales estableciendo responsables y fechas. En los cabildos ciudadanos podrán participar: el Presidente de la República, autoridades de la administración central y local, parlamentarios de la región, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales y ciudadanos que se hayan inscrito para la reunión. Para el óptimo cumplimiento de los compromisos es fundamental el trabajo coordinado entre los diferentes sectores.



5 Referencia: Ministerio del Interior, División Gobierno Interior.

<b>Organismos que implementan el mecanismo</b>
Ministerio del Interior División de Gobierno Interior
<b>Participantes y Destinatarios</b>
Presidente de la República Autoridades de la administración central y local Parlamentarios de la región Organizaciones de la Sociedad Civil Organizaciones Gremiales Ciudadanos previamente inscritos
<b>Modalidad participativa<sup>6</sup></b>
Presencial
<b>Eje central</b>
Información y Consulta a la ciudadanía

**Plataformas Digitales Participativas:** El aprovechamiento y aplicación de TICs constituye una de las prioridades de nuestro gobierno. Estas plataformas no sólo facilitarán el acceso a la información, sino que también brindarán espacios a los ciudadanos para debatir y expresar sus opiniones sobre cuestiones que les interesan y afectan, lo que al mismo tiempo permitirá que las autoridades tomen conocimiento de éstas. La aplicación de las TICs y uso de Redes Sociales promoverá la generación de espacios de intercambio de información y generación de relaciones entre la ciudadanía y el Estado. Las plataformas digitales participativas son un elemento facilitador para los tres ejes de la **Política de Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad**.

De esta manera, nuestro gobierno se encuentra trabajando en el análisis e implementación de Tecnologías de Información y Comunicación debido a su impacto social en la facilitación de la participación ciudadana<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Modalidad Participativa se refiere a la forma en que las personas acceden al mecanismo.

<sup>7</sup> Ver mención a sistema unificado de gestión de consultas y Observatorio de consultas ciudadanas en Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).



En tal sentido, nuestro gobierno busca promover los siguientes dispositivos:

- a) **Ventanillas Virtuales de Opinión:** Se configuran como el mecanismo por el cual se busca recabar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre un determinado planteamiento de la autoridad. Aquí radica su verdadera contribución, ya que se involucra a la ciudadanía en un proceso consultivo durante la etapa de toma de decisiones, haciendo partícipe y corresponsable al ciudadano y otorgándole un importante grado de adhesión a las futuras políticas que se adopten.

Las ventanillas virtuales de opinión son documentos de consulta que contienen un conjunto de alternativas de políticas públicas, que anticipan las ideas del gobierno sobre un tema de interés actual, y cuya función principal es difundir, compartir y promover el debate público sobre políticas específicas. Se presentan como una serie de posibles propuestas que se ponen en conocimiento de la ciudadanía y se someten a su discusión, de modo que los interesados, sean éstos organizaciones o individuos, puedan participar en un proceso de consulta y debate. Tras aquello, la autoridad correspondiente deberá generar una respuesta en formato de recomendaciones y que debe incluir las conclusiones derivadas del proceso consultivo.

<b>Organismos que implementan el mecanismo</b>
Todos los servicios y ministerios
<b>Participantes y Destinatarios</b>
Ciudadanía en general
<b>Modalidad participativa</b>
Virtual
<b>Eje central</b>
Información y Consulta a la ciudadanía

Este mecanismo es desarrollado y coordinado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia a través de la Comisión Probidad y Transparencia. Se trata de una política que busca mejorar la transparencia y participación ciudadana, liberando los datos generados por el gobierno con fondos públicos para que la sociedad civil e instituciones públicas y privadas puedan acceder a ellos de forma expedita y generar nuevos usos para esos datos, agregándole valor a la información, fomentando la innovación y mejorando la eficiencia de la gestión pública y la calidad de sus políticas.

Se tratará de una plataforma unificada que pondrá a disposición de la ciudadanía los datos que generan las instituciones del gobierno. Se basa en la premisa de que muchas personas pueden pensar en nuevas utilidades para los datos ya existentes, generando aplicaciones novedosas que sean ventajosas para las personas de acuerdo a sus propias necesidades.

<b>Organismos que implementan el mecanismo</b>
Ministerio Secretaría General de la Presidencia Comisión Probidad y Transparencia
<b>Participantes y Destinatarios</b>
Ciudadanía en general
<b>Modalidad participativa</b>
Virtual
<b>Eje central</b>
Información y Consulta Control Ciudadano Fortalecimiento de la Sociedad Civil y Corresponsabilidad



■ **Diálogos Participativos:** A través de la realización de estos espacios de encuentro entre las autoridades de gobierno y representantes de la sociedad civil, es posible recibir los comentarios y observaciones ciudadanas en forma directa y presencial, lo cual permitirá formular e implementar de mejor manera las políticas, programas y proyectos que nuestro gobierno pone a disposición de la ciudadanía. De esta manera, los ciudadanos se convierten en actores sociales activos, que conocen plenamente el ejercicio de sus derechos y obligaciones. Resulta fundamental fortalecer y consolidar el desarrollo de estas acciones, ya que su óptima ejecución contribuirá a contar con actores sociales informados y con autoridades que conocen las demandas de los ciudadanos, lo cual facilitará orientar la toma de decisiones en función de las necesidades de la ciudadanía. Esta administración pondrá énfasis en que el mecanismo culmine con una respuesta formal a los ciudadanos.



### Organismos que implementan el mecanismo

Ministerio Secretaría General de Gobierno  
División de Organizaciones Sociales

### Participantes y Destinatarios

Líderes y dirigentes comunales  
Representantes de ONGs, voluntariado y fundaciones y corporaciones sin fines de lucro  
Autoridades de la administración central y local

### Modalidad participativa

Presencial

### Eje central

Información y Consulta a la ciudadanía





■ **Escuelas de Gestión Pública para Dirigentes Sociales:** El propósito de estos dispositivos es contribuir a la formación de líderes sociales que desarrollen competencias orientadas a incrementar su rol como promotores de información en políticas públicas, permitiéndoles desempeñarse en su comunidad como líderes sociales de información, en los ámbitos de Vivienda, Salud, Derechos del Consumidor, Prevención de Drogas, Programas de Seguridad Pública, Prevención de Violencia Intrafamiliar, entre otros. Esta Administración se ha enfocado en aumentar la descentralización del mecanismo, llegando en 2010 a desarrollar un 91% de las escuelas en regiones.

<b>Organismos que implementan el mecanismo</b>
Ministerio Secretaría General de Gobierno División de Organizaciones Sociales
<b>Participantes y Destinatarios</b>
Líderes y dirigentes sociales
<b>Modalidad participativa</b>
Presencial
<b>Eje central</b>
Fortalecimiento de la Sociedad Civil y Corresponsabilidad

■ **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC):** Es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión que contiene: procedimientos, instrumentos y metodologías para la recepción, derivación, seguimiento, respuesta y registro de las solicitudes ciudadanas, plan de difusión, mecanismos para medir los niveles de satisfacción y la sistematización de la información relevante para retroalimentar la gestión de los servicios, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el gobierno y la ciudadanía.

Este sistema deben implementarlo todos los servicios a los que sea aplicable la Ley N° 19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica y la Ley N° 20.212, que modifica las Leyes N° 19.553, N° 19.882 y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos. Con el propósito de mejorar la gestión de información y consultas ciudadanas generadas desde los diversos espacios de atención, el gobierno planea el desarrollo de un sistema unificado de gestión de consultas y un Observatorio que permita tener registro y seguimiento de las solicitudes que realizan las personas en toda la red de servicios públicos a nivel nacional, a fin de monitorear la situación en que se encuentran y reducir los tiempos de respuesta por parte del Estado. Se busca instalar un sistema de alerta temprana que anticipe las contingencias y evite las demoras en la respuesta, contribuyendo hacia el mejoramiento de la calidad de atención a la ciudadanía.

Algunos de los sub - mecanismos que incluye el SIAC para promover la participación ciudadana son:

- Cartas de Compromiso.
- Espacios de atención presencial y virtual (OIRS, teléfono, buzón virtual, página Web, Call Center, entre otros).
- Sondeos de opinión respecto a la satisfacción de los usuario/as.

<b>Organismos que implementan el mecanismo</b>	Servicios del Estado regidos por las leyes 19.553 (PMG) y 20.212 (MEI)
<b>Participantes y Destinatarios</b>	Ciudadanía en general
<b>Modalidad participativa</b>	Presencial y Virtual
<b>Eje central</b>	Información y Consulta a la ciudadanía



■ **Ley N° 20.285 Sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado:** Nuestro gobierno promoverá la eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de esta ley. Esto, dado que entendemos que el acceso a la información pública permite que el ciudadano pueda controlar en forma efectiva los actos del gobierno, ejerciendo también, el derecho de petición. Se trata, entonces, de un control en manos de los ciudadanos, que junto a los otros controles ideados en el marco del Estado de Derecho, contribuyen a fortalecer la transparencia de la función pública y a garantizar una activa participación ciudadana. Como complemento a esto, los esfuerzos se focalizarán en robustecer las funciones y alcances del Consejo para la Transparencia, dado su relevante rol como promotor de la transparencia en la función pública y garante del derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado.

Con el propósito de procurar la mejora continua en cuanto al desarrollo de los respectivos mecanismos de participación, cada órgano deberá presentar informes del progreso de los mecanismos contenidos en su norma, para lo cual se creará un sistema de medición estandarizado. Esta información deberá ser remitida al Ministerio Secretaría General de Gobierno.



Ministerio Secretaría General de Gobierno  
gob.cl  
msgg.gob.cl