



**REF.: APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 64**

**SANTIAGO, 03 FEB 2022**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los números 14 y 15 del artículo 19 de la Constitución Política de la República; el Título IV de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; en el Instructivo Presidencial N°007, de 2014; en la ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el decreto supremo N°11, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de la Niñez, que nombra a la Directora Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y en la Resolución N° 07, de 2019, y de la Contraloría General de la República; y

**CONSIDERANDO:**

1. Que la ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, introdujo modificaciones en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, incorporando en ella un Título IV denominado "De la participación ciudadana en la gestión pública".
2. Que a través de la introducción de dichas modificaciones emanaron nuevas obligaciones para los órganos de la Administración del Estado, tendientes a reconocer a las personas el derecho de participar en las políticas, planes, programas y acciones del Estado.
3. Que mediante instructivo N° 7, de 2014, la Presidencia de la República ha definido como eje fundamental de su gestión la implementación de una política en materia de fortalecimiento de la sociedad civil y participación ciudadana, que considera como base fundamental la activa presencia de los ciudadanos en los asuntos públicos.
4. Que los principales lineamientos gubernamentales definidos en el citado instructivo presidencial consideran como objetivos estratégicos en materia de participación ciudadana, los siguientes: 1° Revisar y perfeccionar el diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana hoy existentes en los programas y políticas públicas sectoriales en todas sus etapas. 2° Integrar transversalmente el enfoque de participación ciudadana a todas las políticas y programas públicos sectoriales de los órganos de la Administración del Estado, incorporando herramientas digitales en los mecanismos de participación, que permitan ampliar el acceso, facilitar las comunicaciones y generar involucramiento cotidiano y sostenido en el tiempo, tanto en espacios de participación en línea, como dando soporte y asistencia a aquellos procesos que ocurren en las comunidades locales. 3° Fortalecer y dar institucionalidad tanto a la participación política como a la participación ciudadana en la gestión pública, garantizando que todos y todas tengan el mismo derecho a incidir en las decisiones que les afectan. Y 4° Promover que la participación se lleve adelante con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman nuestra sociedad. En este sentido, los órganos de la Administración deben procurar facilitar el acceso a todos los mecanismos de participación a las personas diversamente hábiles.
5. Que, mediante la ley N°21.302 se creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuyo objeto es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.
6. Que, asimismo, el artículo 4 de la misma ley contempla como uno de los principios rectores de la acción del Servicio, la participación efectiva, que se manifestará, entre otras formas, a

través del derecho de los niños, niñas y adolescentes y sus familias a ser oídos, la libertad de expresión e información y el derecho de reunión y asociación.

7. Que, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N°21.302, es la sucesor y continuador legal del Servicio Nacional de Menores en el ámbito de las funciones y atribuciones que le otorga esa ley.
8. Que al amparo de lo dispuesto en la normativa precitada, y en ejercicio de sus funciones y atribuciones, se ha resuelto aprobar la norma de participación ciudadana del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en los términos establecidos en lo resolutivo de este acto administrativo.

## **RESUELVO:**

1º. **APRUÉBASE** la Norma de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuyo tenor es el siguiente:

"NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA"

### TÍTULO I: Disposiciones Generales

Artículo 1º: La presente norma regula las modalidades y formas específicas de Participación Ciudadana en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante "el Servicio".

La participación ciudadana en la gestión del Servicio se basa en los siguientes fundamentos:

1. La participación como derecho: la participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas es un derecho que el Estado debe garantizar y promover.

2. 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, como en el control y transparencia de la función pública.

3. Fortalecimiento de la sociedad civil: las políticas públicas deben incluir iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil teniendo en cuenta criterios de equidad y descentralización.

4. La inclusión: 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.

5. La equidad de género: reconociendo las necesidades diferenciadas entre hombres y mujeres para hacer efectivo el derecho ciudadano a la participación.

Artículo 2º: La incorporación de las modalidades y formas específicas de participación ciudadana en el Servicio, se estructura sobre el desafío de desarrollar un modelo de gestión pública con participación ciudadana efectiva, donde las organizaciones de la sociedad civil cumplan una función vital en la promoción de derechos, en el establecimiento de alianzas para el desarrollo, del control social y proporcionando servicios en ámbitos complementarios a las estatales.

Para todos los efectos de la presente norma, se entenderá por participación ciudadana, el concepto contenido en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, suscrita por el Gobierno de Chile. De acuerdo a dicha definición, "se entiende por participación ciudadana en la gestión pública el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas".

Artículo 3º: 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.

Son mecanismos de participación ciudadana de este Servicio:

- 1.- Cuenta Pública Participativa;
- 2.- Consejo de la Sociedad Civil;
- 3.- Acceso a información relevante;
- 4.- Consultas Ciudadanas.

#### Párrafo 1

De la cuenta pública participativa

Artículo 4º: La máxima autoridad del Servicio realizará una Cuenta Pública Anual, cuyo objetivo será informar a la ciudadanía la gestión de la Institución (programas, acciones, ejecución presupuestaria, etc.), y recoger observaciones, planteamientos o preguntas que en ésta se efectúen, para dar respuestas a ellas.

La Cuenta Pública podrá realizarse de manera virtual y/o presencial; no obstante, cualquiera de las dos modalidades escogidas o ambas deberán contar con la participación de la ciudadanía.

a) Virtual: Publicación en la web institucional. Luego de la publicación del contenido de la Cuenta Pública Anual, de manera clara y pedagógica, en la página web del Servicio, se abrirá un período de 15 días para que la ciudadanía acceda a la información y participe consultando o entregando sus observaciones. Al finalizar este plazo se recogerán dichas observaciones o consultas y se les dará respuesta en un plazo no mayor a 20 días, contados desde el cierre del período informativo. Las respuestas serán publicadas en el mismo sitio web.

b) Presencial: Convocatoria a una jornada de diálogo participativo en el que se exponga la cuenta pública de manera clara y pedagógica.

La convocatoria se hará 15 días antes de la jornada, definidos por el Servicio. En dicha jornada se recogerán los comentarios u observaciones, y se les dará respuesta en un plazo no mayor a 30 días, contados desde la jornada expositiva. Se publicarán los resultados en la web institucional. La Cuenta Pública se hará a nivel nacional.

#### Párrafo 2

##### Del Consejo de la Sociedad Civil

Artículo 5º: El Servicio contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo y autónomo, que tiene como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el Servicio.

Se debe asegurar que esta instancia sea consultada en forma adecuada y con la debida información y anticipación, sobre materias relevantes tales como las políticas, programas, planes y programación presupuestaria.

Artículo 6º: La composición del Consejo de la Sociedad Civil, así como su funcionamiento y facultades, serán establecidos mediante acto administrativo dictado por el Servicio.

#### Párrafo 3

##### Del acceso a información relevante

Artículo 7º: El Servicio pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible, de manera de fortalecer los canales y espacios de información a la ciudadanía.

Artículo 8º: Esta información se encontrará disponible, principalmente, a través de los siguientes medios:

a) Portal Web: Que entrega información relevante a los ciudadanos y que, con distintos objetivos y enfoques en la manera cómo llegar a la ciudadanía, son:

o Portal Web institucional ([www.mejorninez.cl](http://www.mejorninez.cl)): a través de este portal la ciudadanía podrá ingresar a un conjunto de páginas especializadas de la institución con servicio de información y resguardo de derechos orientado a fomentar la participación.

o Portal Web de Gobierno Transparente (<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos-regulados/?org=AI010>): portal en el que se encontrará disponible toda la información que, conforme a la ley N° 20.285, sobre acceso a la información relevante, los órganos de la Administración del Estado deben mantener a disposición permanente del público.

b) Oficinas Regionales de Atención Ciudadana: Canal presencial de información y atención en el ámbito del resguardo de derechos educacionales, a través de las oficinas del Servicio distribuidas en las capitales regionales, que permitan a los ciudadanos realizar consultas, denuncias y sugerencias.

#### Párrafo 4

##### De las consultas ciudadanas

Artículo 9º: El Servicio señalará las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. Las consultas ciudadanas se realizarán a través de su portal web, donde se creará un espacio abierto a la comunidad con el fin de poder ir conociendo la opinión de la ciudadanía frente a diferentes temas.

Una vez cerrado el plazo de consulta, se entregará a través del mismo portal web la respuesta por parte del Director Nacional del Servicio.

Artículo 10º: A través de Ventanillas de Opinión se recibirán comentarios, sugerencias y observaciones de la ciudadanía en forma directa, la cual permitirá formular e implementar de mejor manera las políticas, programas y proyectos del Servicio. Los ciudadanos que participen recibirán una respuesta formal de este Servicio, la que se publicará en el mismo portal web dentro de los 45 días siguientes al término de la etapa de opiniones.

2º.- Díctense los actos administrativos necesarios con el fin de asegurar la oportuna y correcta implementación de cada uno de los mecanismos de participación señalados precedentemente, los que deberán ser difundidos ampliamente a través de los dispositivos de información contenidos en el artículo 8º de la Norma General de Participación Ciudadana.



**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE**

**MARÍA JOSÉ CASTRO ROJAS**  
Directora Nacional

**SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

**SVB/HMB/ARE**

**Distribución:**

- Archivo Gabinete Dirección Nacional
- Comunicaciones
- Fiscalía
- Archivo Oficina de Partes