

## **Consulta Ciudadana.**

### **I. En qué consiste el proceso de Consulta Ciudadana.**

En el marco de la Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública los órganos de la Administración del Estado serán responsables de:

1. 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.
2. Generar respuestas de calidad y en plazos adecuados.

A continuación se señalan los principales mecanismos que los órganos de la Administración del Estado podrán utilizar para dar cumplimiento ante el proceso de Consulta Ciudadana:

#### **Diálogos Participativos:**

Los Diálogos Participativos son instancias de encuentro y diálogo entre la autoridad política y la ciudadanía, las cuales culminan con una respuesta formal y pública de la autoridad a los ciudadanos. A través de su realización, es posible recibir los comentarios y observaciones ciudadanas en forma directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, programas y proyectos que se encuentran 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.

#### **Objetivos**

1. Informar e involucrar a la comunidad sobre los planes y programas del órgano de la administración del Estado que lo convoca.
2. Mejorar los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía.
3. Promover la capacidad de respuesta de la autoridad frente a las necesidades ciudadanas.

Descripción del proceso para la instalación y funcionamiento de los Diálogos Participativos:

Se trata de encuentros que tienen una duración de entre medio día y un día, permiten reunir a una gran cantidad de participantes a fin de dialogar y proponer y llegar a acuerdos con los representantes ciudadanos. La propuesta metodológica de los diálogos participativos se desarrolla en siete etapas de trabajo:

#### **1. Definición general del Diálogo Participativo.**

- a. Los órganos de la administración del Estado declaran su voluntad de realizar un Diálogo Participativo o un Ciclo de Diálogos Participativos.
- b. Se debe establecer un trabajo conjunto con la contraparte metodológica de los Diálogos Participativos, a saber, la División de Organizaciones Sociales (DOS).

- c. Se debe definir el propósito del diálogo participativo, los principales contenidos que se tratarán y los aspectos generales de metodología y producción. Entre los principales aspectos a trabajar en este momento están:
- Definir el tema principal del Diálogo Participativo.
  - Los actores y/o público a convocar<sup>5</sup>.
  - Establecer los plazos y responsables del proceso.
  - Definir como se implementará la convocatoria (incluye aspectos de producción y también de contenidos pues la invitación debe ir acompañada de la Minuta de Posición respectiva).
  - Difusión del proceso de Diálogo Participativo.
2. **Elaboración de Minuta informativa de cada Diálogo Participativo.** Esta Minuta contiene una visión panorámica de la metodología a utilizar en el proceso de Diálogo Participativo y se incorporan además los principales datos que dan cuenta del proceso que se pretende implementar.
3. **Elaboración de Minuta de Posición.** El órgano que convoca al Diálogo Participativo será responsable, con la asesoría de la DOS, de elaborar la Minuta de Posición para el Diálogo. Ésta debe contener, en forma resumida, la posición del servicio respecto del tema principal del Diálogo Participativo. Se presenta de manera ejecutiva, con frases destacadas o síntesis por cada sub tema, no debe superar las 5 páginas.
4. **Capacitación de facilitadores y secretarios técnicos.** Previamente a la realización del Encuentro Diálogo Participativo se realiza una jornada de capacitación a los y las funcionarios que desempeñarán la función de secretarios/as técnicos/as y facilitadores/as en los talleres de grupo del diálogo. El facilitador tiene el rol de guiar la conversación del grupo durante la etapa de trabajo de taller, debe procurar que todos participen, conducir la discusión y facilitar los acuerdos. El secretario técnico tiene la función de tomar nota de las ideas que surgen durante el debate, para después vaciarlas a una matriz en programa PowerPoint. Además lleva el control del tiempo de cada pregunta. Durante la jornada de capacitación se proporcionan conocimientos respecto de la Técnica Diálogos participativos, se explica la Guía del Facilitador/ra y Secretario/a Técnico/a, se proporciona la Pauta de Trabajo Grupal, y se analiza el Programa del Encuentro Diálogo Participativo.
5. **Encuentro Diálogo Participativo. Tiene tres momentos esenciales:**
- a) Exposición inicial, con los contenidos fundamentales para el debate a través de una Minuta de Posición.
  - b) Trabajo de taller. Se divide a los participantes en grupos de trabajo para que, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras (contenidas en la Pauta

de Trabajo Grupal), los participantes opinen respecto del tema que convoca el Diálogo.

Las etapas del taller son:

- Etapa de presentación, de los facilitadores y secretarios así como de los participantes de la discusión. Luego de esto se explica la metodología del taller.
- Etapa de debate, organizado en base a las preguntas del Diálogo.
- Elección del relator del grupo, quien deberá presentar en el plenario los acuerdos decididos por el conjunto.

c) Plenario. En éste momento los relatores de los grupos dan a conocer sus propuestas y la autoridad respectiva interviene, ya sea dando respuestas inmediatamente o bien informando un plazo en que se responderá los planteamientos de los asistentes.

6. **Seguimiento de las propuestas ciudadanas y de la respuesta de la autoridad.** Desde el inicio de las conversaciones con los órganos de la administración, interesados en implementar Diálogos, se les plantea la obligación de generar mecanismos y/o herramientas que permitan el seguimiento y control ciudadano de las propuestas planteadas por la ciudadanía y -al finalizar el proceso- la respuesta de la autoridad respectiva. Luego de finalizado el Diálogo Participativo o el Ciclo de Diálogos Participativos la DOS entrega un informe al servicio respectivo incluyendo el registro de la actividad y la sistematización de las propuestas.

7. **Respuesta de la autoridad6. La respuesta de la Autoridad respectiva cierra el proceso de Diálogo Participativo.** Permite concluir ahí el proceso o iniciar un nuevo proceso de Diálogo. La respuesta debe ser un resumen organizado de lo discutido durante el Diálogo e incorporar los compromisos y resoluciones que surgieron a partir de éste. A modo de cierre del Diálogo o Ciclo de Diálogos la autoridad respectiva debe responder a las propuestas y comentarios de la ciudadanía. El mecanismo (e-mail, correo normal, publicación en página web, etc.) de respuesta debe ser informado previamente a los y las asistentes al Encuentro Diálogo Participativo.

### **Ventanillas Virtuales de Opinión**

Las Ventanillas Virtuales de Opinión son mecanismos de participación ciudadana que operan como espacios y canales para invitar a las personas a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública. Se configuran como dispositivos que buscan recabar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre temas y políticas específicas de interés actual. Se trata de documentos, publicados en forma virtual, que contienen un determinado planteamiento gubernamental sobre materias de interés ciudadano respecto de planes, políticas y programas,

los cuales se someten a consideración de la ciudadanía. Este proceso de consulta y debate debe generar una respuesta de la autoridad que incluya las respuestas y compromisos derivados de todos los planteamientos surgidos durante la consulta. Las Ventanillas Virtuales de Opinión se implementarán de modo virtual. Estos dispositivos se alinean con el énfasis que se le quiere dar al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como una herramienta importante para facilitar la participación ciudadana.

## **Objetivos**

1. Recabar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre un determinado planteamiento de la autoridad.
2. Generar una respuesta organizada al proceso de consulta de parte de la autoridad correspondiente.

## **1. Descripción general de las Ventanillas Virtuales de Opinión.**

- a) Las propuestas que el respectivo órgano de la Administración del Estado pondrá a disposición de la ciudadanía para desarrollar el proceso de consulta participativa podrán ser del siguiente tipo:
  - Planes, políticas, programas o proyectos en diseño o rediseño.
  - Anteproyectos de ley.
  - Otras materias que el órgano respectivo considere de interés.
- b) En cada Ventanilla Virtual de opinión, las personas encontrarán información de las materias sometidas a discusión lo cual incluirá:
  - Un Resumen del tema de interés ciudadano
  - Las Razones del por qué el tema es puesto a discusión.
  - Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.
  - Al final del proceso los ciudadanos encontrarán la respuesta organizada a todas las opiniones vertidas durante el período de discusión.

## **2. Opinión Ciudadana**

Podrán participar todos los ciudadanos, ya sea de forma individual o como representantes de organizaciones. Las personas interesadas en participar deberán inscribirse para dar su opinión. El sistema tratará los datos de forma confidencial, y la opinión será anónima. Las opiniones serán recibidas por los encargados del sistema en cada ministerio, quien a su vez las redirigirá a los responsables del proyecto o programa consultado. Los encargados de participación ciudadana de cada ministerio deberán publicar con 7 días de anticipación el anuncio de la ventanilla que va abrir para discusión. El plazo de consulta, es decir el tiempo en que la Ventanilla se mantendrá abierta a la ciudadanía, será de 15 días.

## **3. Elaboración de respuestas.**

- a) Los órganos de la Administración del Estado deberán revisar todas las opiniones ciudadanas, organizarlas temáticamente y responder a ellas. Esta respuesta puede hacerse en forma agrupada (en caso de que muchas opiniones apunten al mismo tema) pero es importante que se haga referencia a todas las preguntas que originaron la respuesta.
- b) Si bien este mecanismo no es vinculante, se espera que las opiniones vertidas sirvan para apoyar la mejora en los servicios que los órganos de la Administración del Estado entregan. La respuesta debe explicitar cuáles sugerencias serán aplicadas y cuáles no, señalando las razones.
- c) Al mismo tiempo, es importante que las instituciones cumplan con los plazos para entregar la respuesta. Las respuestas no podrán tardar más de 45 días a partir del cierre de la etapa de opiniones.

#### **4. Publicación de la respuesta.**

Una vez que la respuesta se ha elaborado, ésta aparecerá publicada en el mismo sitio de Ventanillas Virtuales donde se desarrolló la discusión. Al mismo tiempo se redirigirá la respuesta a los participantes que opinaron mediante correo electrónico.

#### **5. Descripción del sistema.**

- a) Cada ventanilla virtual se trata de un mini-sitio Web, alojado en el servidor del Ministerio Secretaría General de Gobierno, pero administrado por los usuarios ministeriales acreditados. Cada mini-sitio tendrá un dominio del nombre del Ministerio correspondiente.
- b) Se podrá acceder al mini-sitio a través de dos espacios:
  - Desde la pagina “[ventanillasvirtuales.gob.cl](http://ventanillasvirtuales.gob.cl)”, la que reunirá los vínculos a todas la ventanillas que publiquen los órganos de la administración del Estado.
  - Desde el banner que instale cada órgano en su Web el cual lo llevará directamente al mini-sitio correspondiente.
- c) Cada encargado ministerial tendrá una clave de acceso, y será responsable de administrar sus propias ventanillas, la apertura y cierre del período de consulta y la publicación de las respuestas.

#### **6. Apariencia del sitio.**

En la página Web de ventanillas habrá tres secciones: una primera sección para acceder a las ventanillas que se encuentran abiertas para recibir los comentarios de la ciudadanía; una segunda sección para ver los anuncios de las ventanillas que están prontas a abrirse, y; una tercera sección para acceder a las ventanillas que ya están cerradas, con su respuesta publicada. En cada una de estas secciones se encontrarán links con el nombre de la ventanilla (tema sometido a consulta) y el órgano que consulta. Estos links redirigirán hacia el mini-sitio institucional el cual tendrá un aspecto similar al de ventanillas, pero sólo con las consultas propias del órgano.