



**APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS Y SUS SERVICIOS DEPENDIENTES Y/O RELACIONADOS, QUE ESTABLECE MODALIDADES FORMALES Y ESPECÍFICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DE LA LEY N° 20.500, ORDENA PUBLICACIÓN Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°300 DE 9 DE FEBRERO DE 2015; Y LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 520, DE 27 DE ABRIL DE 2018, QUE MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 300.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 210**

**SANTIAGO, 19 ENE 2024**

**VISTOS:** **Hoy se resolvió lo que sigue\***

Lo dispuesto en los artículos 1° inciso cuarto, 8° inciso segundo, 19° N° 14° y 15° de la Constitución Política de la República; en el D.F.L. 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; en el Decreto 778 que promulga el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos adoptado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas por resolución N°2.200, el 16 de diciembre de 1966 y suscrito por Chile en esa misma fecha; en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, que fija el Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en el Instructivo Presidencial N° 007, de 18 de agosto de 2022, sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República;

#### **CONSIDERANDO:**

**1.** Que, de acuerdo a lo dispuesto en el D.F.L. NO 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, modificada en lo pertinente por la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Estado reconoce a la ciudadanía el derecho a incidir en sus políticas, planes, acciones y programas.

**2.** Que, en virtud del artículo 70° del mismo cuerpo legal, cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

**3.** Que, el artículo 25 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos consagra el derecho a la participación de las personas ciudadanas en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos.

**4.** Que el Instructivo Presidencial N° 007, mencionado previamente, establece los siguientes objetivos estratégicos para el fortalecimiento de la democracia mediante la participación ciudadana:

- Implementar efectivamente los mecanismos contemplados en la Ley N° 20.500, mediante la integración de principios rectores y transversales aplicables a los instrumentos de participación ciudadana de los órganos de la Administración del Estado.

- Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil, en ministerios y servicios, para cumplir con el principio de desconcentración en los órganos del Estado.
- Reforzar la implementación de mecanismos de participación ciudadana a nivel regional, incentivando la coordinación entre las delegaciones presidenciales y los gobiernos regionales. Lo anterior, con el objeto de promover espacios de formación de competencias en los equipos de trabajo, la difusión de información que facilite la participación e instancias que posibiliten la incidencia de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil en la gestión pública.
- Facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente, para aquellas que se encuentran en localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos mediante la promoción, socialización y capacitación sobre el uso de los portales web disponibles, relacionados a la labor de dirigencia social en materias tales como la Ley N° 29.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios/as, Portal Único de Fondos del Gobierno, BiblioRedes y toda información relevante.
- Avanzar en un portal de información y difusión de la labor dirigencial social y participación ciudadana en la gestión pública, tanto de los órganos de la Administración del Estado a nivel nacional como subnacional.
- Sistematizar, difundir y promover buenas prácticas en materia de participación ciudadana en todos los niveles de gobierno, con el objeto de compartir y, eventualmente, reproducir las experiencias exitosas de participación ciudadana en la gestión pública.
- Fomentar la participación política y organizacional con perspectiva de género, asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad sustantiva en las instancias de participación ciudadana.

5. Que, en cumplimiento de lo anterior, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha elaborado una Norma General de Participación Ciudadana, con el propósito de indicar las disposiciones generales aplicables, los mecanismos de participación ciudadana y metodologías concretas, a través de las cuales se materializará la incidencia de la ciudadanía en las decisiones de política pública de este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados.

6. Que el presente documento ha sido elaborado en forma participativa, considerando la opinión de las personas encargadas de Participación Ciudadana de todos los servicios dependientes y/o relacionados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuyas opiniones fueron recogidas en el primer, segundo y tercer Encuentro Nacional de Encargados/as de Participación Ciudadana del Sector Justicia y Derechos Humanos, realizados los días 22 de agosto, 12 de octubre y 7 de noviembre de 2023.

#### **RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** la Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios dependientes y/o relacionados, cuyo texto es el siguiente:

### **NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS Y SUS SERVICIOS DEPENDIENTES Y/O RELACIONADOS**

#### **TÍTULO I Disposiciones Generales**

**Artículo 1°.** - **Objeto:** La presente Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios dependientes y/o relacionados, regula las modalidades formales y específicas en que las personas pueden participar e incidir en el desarrollo de todo el ciclo de gestión de las políticas públicas que son de su competencia.

La aplicación de esta norma apunta al fortalecimiento de la gestión pública participativa y a la promoción del derecho a la participación ciudadana en ésta.

**Artículo 2º. – Principios y Fundamentos:** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios dependientes y/o relacionados, se basa en los siguientes principios y fundamentos:

- **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. Esto significa que los órganos de Administración del Estado deberán garantizar espacios y mecanismos institucionalizados en los cuales las personas puedan participar tanto en el diseño, formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas.
- **El derecho a la Información Pública.** Las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus personas destinatarias, 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.
- **El fortalecimiento de la Sociedad Civil.** Las políticas públicas sectoriales 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, inclusión y descentralización.
- **La inclusión y la igualdad de oportunidades de participación.** La calidad participativa de las políticas públicas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias y respeto a la diversidad, lo cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana y el establecimiento de garantías necesarias para que el derecho a la participación ciudadana sea ejercido en igualdad de condiciones.
- **La participación con perspectiva de género.** En las instancias participativas se incluirán y promoverán mecanismos y medidas que propicien la igualdad sustantiva de género.
- **La descentralización.** Se fomentará la participación ciudadana de forma descentralizada a través de los servicios dependientes y/o relacionados y las secretarías regionales ministeriales de Justicia y Derechos Humanos. La planificación y estrategia de participación será diseñada y coordinada con las personas encargadas de los servicios y Seremis, y con la persona encargada de Participación Ciudadana del Ministerio.
- **El lenguaje claro e inclusivo.** Las políticas de participación deberán promover el uso de un lenguaje claro y accesible para garantizar la comprensión y participación efectiva de las personas, independientemente de su nivel educacional o capacidades.

**Artículo 3º. - Ámbito de Aplicación:** La presente norma es aplicable al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y a sus servicios dependientes y/o relacionados, y las secretarías regionales ministeriales cuando corresponda. Lo anterior, en el sentido que estos servicios deberán disponer de las medidas pertinentes, para que sus propias normas internas de participación ciudadana se ajusten a ésta, sin perjuicio de las particularidades de cada institución.

**Artículo 4º. - Cómputo de Plazos:** Los plazos de días establecidos en esta norma son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos, conforme a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, Ley de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado. Los plazos se computarán desde el día hábil siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.

**Artículo 5º. - Unidad de Participación Ciudadana:** En este ministerio y en cada uno de sus servicios dependientes y/o relacionados, existirá una Unidad de Participación Ciudadana, donde existirá al menos una persona con dedicación exclusiva a gestionar la participación ciudadana, y se relacionará con la autoridad superior del servicio, y en lo posible, será de su directa dependencia. Lo anterior, sin perjuicio de que en cada institución pueda existir una estructura homologable que permita dar cumplimiento a las funciones asignadas adecuadamente.

La Unidad de Participación Ciudadana Ministerial tendrá como principales funciones:

- a) Promover mecanismos de Participación Ciudadana en las etapas de formulación, diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas y programas del ministerio, en

línea con lo establecido en la Ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.

- b) Gestionar con la autoridad las medidas administrativas necesarias para asegurar la efectividad y cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública.
- c) Proponer a la autoridad y promover la implementación de buenas prácticas en materia de participación ciudadana en el sector, fomentando la inclusión, la transparencia, la descentralización y la colaboración en la gestión pública.
- d) Gestionar que se otorguen las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil Ministerial, proporcionándose los recursos, espacios y condiciones para la celebración de las sesiones.
- e) Gestionar y ejecutar capacitaciones a las y los representantes del Consejo de la Sociedad Civil, y disponer de otras medidas que busquen su fortalecimiento.
- f) Efectuar las respectivas coordinaciones con las personas encargadas de Participación Ciudadana de cada Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos, promoviendo la colaboración y la coherencia en los procesos de participación ciudadana a nivel regional y local, así como con los servicios dependientes y/o relacionados para garantizar la consistencia en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en toda la estructura ministerial.
- g) Coordinar y gestionar el proceso de elaboración, publicación y evaluación de la Cuenta Pública ministerial, así como de los servicios dependientes y/o relacionados cuando así corresponda.

**Artículo 6°. - La Participación Ciudadana en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:**

El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, en su compromiso con los derechos humanos, reafirman que la participación ciudadana en la gestión pública es un principio fundamental e inalienable. Se prohíbe de manera categórica cualquier conducta de exclusión o discriminación ilegal o arbitraria hacia las personas independiente de su raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, en el ejercicio de su participación ciudadana.

Este ministerio se compromete a promover y garantizar la igualdad de oportunidades y la plena inclusión de todas las personas en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública. Cualquier práctica que atente contra estos principios será considerada contraria a los derechos humanos y se tomarán las medidas correspondientes para su corrección, sin perjuicio de las acciones disciplinarias que pudieran derivarse de la acción u omisión cometida.

**TÍTULO II**  
**Normas Especiales**

**PÁRRAFO 1°**  
**De los mecanismos de Participación Ciudadana**

**Artículo 7°. - Mecanismos de Participación Ciudadana:** La presente Norma General de Participación Ciudadana regula la forma en que la ciudadanía podrá contribuir en la gestión, desarrollo y evaluación de las políticas públicas sectoriales que son de competencia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y de sus servicios dependientes y/o relacionados, estableciendo al efecto los siguientes mecanismos:

- I. Consejo de la Sociedad Civil (en adelante, Cosoc o consejo).
- II. Cuentas Públicas Participativas.
- III. Consultas Ciudadanas.
- IV. Diálogos Ciudadanos.
- V. Plazas de Justicia y Derechos Humanos.
- VI. Acceso a la Información Relevante.
- VII. Otros Mecanismos.

Los servicios dependientes y/o relacionados, así como las secretarías regionales ministeriales podrán, cuando se requiera, desarrollar otros mecanismos de participación ciudadana, previa coordinación y asesoría de la persona encargada de Participación Ciudadana del ministerio.

Cada uno de estos mecanismos debe adaptarse a los avances en tecnología de la información y comunicación, priorizando siempre el método que permita registrar y documentar claramente el proceso y sus resultados, agilizando así la administración pública.

Además, estos mecanismos deben ser inclusivos y considerar en su ejecución a grupos históricamente excluidos, tales como los pueblos originarios, personas con discapacidad, adultos mayores, diversidades sexo-genéricas, niños, niñas, adolescentes y jóvenes, entre otros.

Durante la implementación de estos mecanismos, la autoridad deberá garantizar el cumplimiento adecuado de la normativa legal vigente, como la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, la Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, la Ley N° 19.253, que establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, junto con el Convenio 169 de la OIT en relación con los pueblos originarios, y la Ley N° 20.609 que Establece Medidas contra la Discriminación; así como otras regulaciones aplicables.

Al mismo tiempo, deberán tomar medidas apropiadas para promover la igualdad de género y avanzar en una representación equitativa de participantes, incluir un enfoque de derechos humanos e involucrar a niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la manera más adecuada.

Lo anterior, sin perjuicio de otras normas vigentes.

## **PÁRRAFO 2º** **Del Consejo de la Sociedad Civil**

**Artículo 8º. - Consejo de la Sociedad Civil:** denominado indistintamente Cosoc o el consejo, es un órgano de carácter consultivo, que estará conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro, conforme lo establece la Ley N° 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Este consejo, en el ministerio, será de carácter nacional, y le corresponderá ser el encargado de recoger las distintas visiones de las organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, permitiéndose con ello, que se institucionalice la participación ciudadana en todo el ciclo de gestión de las políticas públicas del ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados.

**Artículo 9º. -** Los Consejos de la Sociedad Civil que se constituyan en el Ministerio y cada institución, serán de carácter consultivo y autónomos en sus decisiones, acuerdos y opiniones, se conformarán de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con el quehacer institucional respectivo; a su vez, el consejo tendrá como objetivo primordial contribuir con su opinión en los procesos de toma de decisión y seguimiento de las políticas públicas, planes y programas ejecutados por el sector. Asimismo, en la medida que las características propias de cada servicio relacionado y/o dependiente lo permitan, se deberá propender a la constitución de Cosoc regionales.

**Artículo 10º. -** El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados garantizarán las condiciones administrativas, materiales y financieras para asegurar el funcionamiento regular del consejo.

**Artículo 11º. -** El consejo, en el ministerio y en cada institución estará integrado por un mínimo de seis personas consejeras y un máximo de quince, quienes participarán con plenos derechos. De igual modo, participarán como personas interlocutoras del ministerio, servicios dependientes y/o relacionados, la Autoridad Máxima respectiva, el/la Secretario/a Ejecutivo/a y un/a Secretario/a de Actas, cumpliendo este último rol la persona encargada o suplente de Participación Ciudadana.

**Artículo 12º. -** El/la ministro/a y los/las respectivos Directores/as Nacionales de los servicios dependientes y/o relacionados, serán responsables de definir la estructura y operación interna del Consejo de la Sociedad Civil. Para ello, emitirán una Resolución Exenta que apruebe el reglamento correspondiente, que incluirá como mínimo las siguientes disposiciones:

- Forma de elección o selección de las personas consejeras y de la Presidencia del Consejo.
- Composición diversa, representativa y pluralista del consejo.
- Funcionamiento regular del consejo (sesiones ordinarias y extraordinarias).
- Duración de las y los miembros del consejo.

- Inhabilidades de las personas consejeras.
- Mecanismos de reemplazo de personas consejeras.
- Mecanismos de reforma del Reglamento.

### **PÁRRAFO 3°** **De las Cuentas Públicas Participativas**

**Artículo 13°. - Cuenta Pública Participativa:** Las Cuentas Públicas Participativas son espacios de diálogo abierto en los que la autoridad, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía se reúnen. Estos espacios posibilitan que la autoridad pública rinda cuentas de su gestión anual en políticas públicas y, al mismo tiempo, fomentan la participación de la ciudadanía en este proceso de rendición de cuentas.

La autoridad máxima del ministerio, y del Servicio Dependiente y/o relacionado realizará durante el primer semestre de cada año y previo a la Cuenta Pública del/a Presidente de la República, un proceso de cuenta pública de manera desconcentrada, con la participación directa de la ciudadanía. Para lo anterior, se definirá un calendario con los principales hitos del proceso, el cual se publicará oportunamente en los sitios web institucionales.

La Cuenta Pública Participativa contendrá como mínimo las siguientes materias;

- Principales lineamientos estratégicos y las acciones realizadas.
- Principales logros y tareas pendientes del período anterior.
- Principales desafíos del próximo período.
- Los mecanismos de participación ciudadana ejecutados en el período respectivo.
- Toda otra información dentro de la competencia de este ministerio, y de sus servicios dependientes y/o relacionados que se estime pertinente entregar a la ciudadanía.

Los servicios dependientes y/o relacionados realizarán su Cuenta Pública Participativa de forma independiente y antes de la del Ministro/a, siguiendo también los lineamientos respectivos entregados por el Ministerio Secretaría General de Gobierno (Minsegres), o en su lugar, la División de Organizaciones Sociales (DOS). Asimismo, sin perjuicio de que las secretarías regionales ministeriales pueden realizar este mecanismo de forma independiente, deberán seguir las directrices que entregue la autoridad respectiva en la materia.

**Artículo 14°. - El proceso de Cuenta Pública Participativa:** El proceso de Cuenta Pública Participativa se iniciará con la elaboración de un documento borrador de rendición de cuentas, el que deberá contener la información más relevante acerca de los compromisos futuros y el desempeño de la gestión de la institución, incluyéndose información respecto de las políticas, planes, programas, ejecución presupuestaria del año anterior y de los mecanismos de participación ciudadana ejecutados durante el periodo. La autoridad de este ministerio, servicio dependiente y/o relacionado, definirá la modalidad para recopilar las opiniones y comentarios de las personas participantes de la Cuenta Pública Participativa presencial o virtual, teniendo a la vista los lineamientos previos que entregue el Minsegres o la DOS, si correspondiere.

**Artículo 15°. - Consulta al Consejo de la Sociedad Civil:** Antes de difundir el borrador del Informe de Cuenta Pública a la ciudadanía en general, este ministerio y cada servicio dependiente y/o relacionado, deberá consultar la opinión al Consejo de la Sociedad Civil, el cual por medio de lineamientos o metodologías participativas, deberá consignar su opinión en la versión final del texto de la Cuenta Pública Participativa, la que deberá encontrarse disponible, a lo menos, en los sitios web institucionales, y que podrá además ser publicado en los medios de difusión electrónicos y/o impresos que los servicios dispongan.

Paralelamente, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios dependientes y/o relacionados, dispondrán en sus respectivos sitios web institucionales, el borrador de "Informe de Cuenta Pública", el que deberá estar publicado a lo menos 20 días hábiles antes del inicio de la ejecución de la Cuenta Pública presencial y/o virtual, o en el plazo que establezca la autoridad ministerial. Durante este periodo, la institución podrá disponer modalidades de participación ciudadana de la sociedad civil organizada o no organizada, a través de los mecanismos que estime convenientes. Todo este proceso deberá quedar formalmente evidenciado.

**Artículo 16°. - Convocatoria y desarrollo de la Cuenta Pública Participativa:** El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sus servicios dependientes y/o relacionados, convocarán a la Cuenta Pública Participativa presencial y/o virtual con personas y representantes de las organizaciones de la sociedad civil. La autoridad realizará la rendición de cuenta, informando a la ciudadanía sobre los

avances y decisiones tomadas en el desempeño de su gestión. Asimismo, podrá recoger las opiniones, preguntas o sugerencias de las y los participantes a dicha cuenta.

**Artículo 17°.** - **Respuesta a las opiniones y comentarios:** El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, así como sus servicios dependientes y/o relacionados, deberán sistematizar todas las opiniones, preguntas y sugerencias recogidas en el proceso de Cuenta Pública Participativa presencial y/o virtual, en un plazo no superior a 45 días hábiles desde la ejecución de ambas modalidades. La autoridad máxima del ministerio, servicio dependiente y/o relacionado, en una versión final del informe de Cuenta Pública dará respuesta pública a las opiniones, preguntas y sugerencias más importantes, realizadas por la sociedad civil organizada y no organizada que se hayan detectado en el proceso, el cual deberá ser difundido a través de la publicación del Informe Final de Cuenta Pública en los respectivos sitios web institucionales, y a través de los medios que se estimen convenientes.

#### **PÁRRAFO 4°** **De las Consultas Ciudadanas**

**Artículo 18°.** - **Consulta Ciudadana:** La Consulta Ciudadana, es el proceso mediante el cual, se comunica e incorpora a la ciudadanía en la consulta, opinión, aporte u observación de las distintas etapas de diseño, evaluación y ejecución de las políticas públicas, permitiendo que ésta actúe como contraparte. Se deberá propender a consultar sobre materias de importancia del ministerio y de sus respectivos servicios dependientes y/o relacionados, y que estén en sintonía con las políticas de Estado.

**Artículo 19°.** - El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, dentro de su competencia podrán, de oficio o a petición de parte, señalar aquellas materias de interés ciudadano en que requerirá conocer la opinión de las personas, además, de la forma en que estas serán consultadas, proceso que debe efectuarse manteniendo criterios de representatividad, diversidad, pluralismo, perspectiva de género y de derechos humanos.

**Artículo 20°.** - Los objetivos de las Consultas Ciudadanas serán:

- Fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía.
- Promover iniciativas ciudadanas sobre políticas públicas a desarrollar en este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados.
- Incrementar la legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y co-construcción de éstas, entre los servicios públicos y la ciudadanía.

**Artículo 21°.** - **Consultas Ciudadanas a petición de parte:** El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, podrán realizar durante el mes de diciembre de cada año un proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de Consultas Ciudadanas para el año siguiente. La autoridad respectiva determinará las temáticas que se llevarán a consulta e informará esta decisión a las personas interesadas y a la ciudadanía en general, a través del sitio web institucional.

**Artículo 22°.** - **Consultas Ciudadanas de oficio:** Las materias a consultar de oficio por parte del Ministerio y sus Servicios dependientes y/o relacionados serán definidas por las autoridades respectivas mediante un documento que se publicará en el sitio web de cada servicio. En él se informará del proceso a realizar y se añadirá la Minuta de Posición, a que se refiere el artículo 25.

**Artículo 23°.** - Para la implementación de las Consultas Ciudadanas, este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados desarrollarán sucesivamente las siguientes etapas, sin perjuicio de las metodologías específicas que se puedan elaborar al respecto:

- Presentación de Minutas de Posición.
- Consulta y deliberación de la ciudadanía.
- Respuesta pública de la autoridad.

**Artículo 24°.** - Las Consultas Ciudadanas que ejecute este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, se realizarán a través de mecanismos virtuales, presenciales o híbridos.

**Artículo 25°. - Minuta de Posición:** es el documento oficial utilizado por la autoridad pública para presentar y contextualizar una materia sujeta a consulta ciudadana. Esta minuta incluye información relevante sobre la convocatoria y detalles sobre la materia a discutir, tales como, los fundamentos técnicos y principios que la respaldan, así como los resultados esperados una vez concluido el proceso de consulta. La minuta es fundamental para garantizar la transparencia y la participación efectiva de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones.

**Artículo 26°. - Ejecución:** La consulta se realizará en la fecha planteada en la Minuta de Posición y en el caso de ser presencial, contemplará a lo menos las siguientes etapas:

- **Acreditación y Presentación:** Comprenderá la individualización de los participantes e inauguración del encuentro.
- **Desarrollo Temático:** La autoridad o quien le represente, expondrá la minuta de posición y se dará paso a un trabajo en talleres para el análisis y deliberación de los contenidos de la minuta.
- **Plenario de cierre:** La autoridad pública o quien le represente, escuchará los planteamientos de los participantes.

**Artículo 27°. - Redacción del Informe de la Consulta Ciudadana:** La autoridad respectiva, a través de la Encargada/o de Participación Ciudadana, procederá a la elaboración de un informe que dará cuenta del proceso participativo, incluyéndose el detalle de la actividad, dependiendo de la modalidad en que fue realizada, así como de los compromisos asumidos por el ministerio, servicio dependiente y/o relacionado.

**Artículo 28°. - Publicación de los resultados:** La Encargada/o de Participación Ciudadana, tendrá un plazo máximo de 45 días hábiles desde la realización de la consulta, para publicar el informe con los resultados del proceso.

**Artículo 29°. - Consulta ciudadana virtual:** Las consultas ciudadanas virtuales se realizarán mediante una Plataforma Digital Participativa especialmente creada al efecto. Dicha plataforma será un espacio disponible en el sitio web institucional para la participación ciudadana, donde se podrá deliberar en torno a una temática específica. Dicha plataforma deberá estar visible y disponible en la respectiva página web institucional, durante todo el tiempo que dure la respectiva consulta ciudadana.

**Artículo 30°. - Ejecución:** Dicho instrumento deberá asegurar las condiciones para la ejecución de la consulta e incorporar, a lo menos, los siguientes elementos:

- Un resumen del proyecto o instrumento de interés ciudadano sometido a consulta.
- El documento completo del proyecto sometido a consulta.
- La justificación del sometimiento a consulta, especificándose si se efectúa de oficio o a petición de la ciudadanía.
- El período de tiempo durante el cual se mantendrá disponible la consulta.
- Un espacio para la formulación de opiniones y observaciones sobre el tema de consulta.
- Otros antecedentes que la autoridad estime convenientes.

**Artículo 31°. - Plazo mínimo de consulta:** El período de tiempo en el que se podrá realizar la consulta ciudadana, no podrá ser inferior a 15 días ni superior a 60 días, garantizando así un espacio adecuado para la participación y recopilación de opiniones y observaciones por parte de la ciudadanía.

**Artículo 32°. - Publicación de resultados:** Finalizado el proceso de consulta, el órgano respectivo evaluará y ponderará las opiniones recogidas, elaborando el Informe de Consulta Ciudadana que será publicado en el sitio web respectivo en banner o plataforma digital participativa, especialmente creada para este efecto, en el plazo máximo de 45 días hábiles.

## **PÁRRAFO 5° De los Diálogos Ciudadanos**

**Artículo 33°. - Diálogos Ciudadanos:** son instancias que buscan establecer un ambiente de comunicación y cercanía entre las instituciones públicas y las personas. Contarán con una

metodología de trabajo específica que contemple comentarios y propuestas de las personas. La institución a cargo deberá realizar un informe sobre lo expuesto por las personas participantes.

**Artículo 34°.** - Para la implementación de los Diálogos Ciudadanos, este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, deberá desarrollar sucesivamente las siguientes etapas, sin perjuicio de las metodologías específicas que se puedan elaborar al respecto:

- Presentación de Minutas de Posición.
- Diálogo, consultas y deliberación de la ciudadanía.
- Respuesta pública de la autoridad.

**Artículo 35°.** - Los Diálogos Ciudadanos que ejecute este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, se realizarán a través de mecanismos virtuales, presenciales o híbridos.

**Artículo 36°.** - **Ejecución:** El Diálogo Ciudadano se realizará en la fecha planteada en la Minuta de Posición y contemplará a lo menos las siguientes etapas:

- **Acreditación y Presentación:** Comprenderá la individualización de los participantes e inauguración del Encuentro. Asimismo, se entregará el programa del diálogo con la información completa, clara y concisa.
- **Plenario de inicio:** Se presenta el objetivo de la jornada y se explica la modalidad de trabajo para alcanzarlo.
- **Trabajo en grupos:** Las y los participantes se organizarán en grupos para trabajar de manera colectiva. Cada taller debe tener una persona que facilite la conversación y otra que tome registro de los aspectos considerados en el diálogo. Es recomendable que los grupos no sean de más de 10 personas.
- **Plenario de cierre:** Cada grupo de trabajo expone los resultados de la deliberación en el espacio de diálogo. La institución pública debe tomar nota de los comentarios, sugerencias, críticas y otros aspectos que surjan del plenario. La actividad finaliza con los compromisos por parte de la autoridad para responder los planteamientos de las y los participantes del diálogo.

**Artículo 37°.** - **Redacción del Informe del Diálogo Ciudadano:** La autoridad respectiva, a través de la Encargada/o de Participación Ciudadana, procederá a la construcción de un informe que dará cuenta del proceso participativo, incluyéndose las presentaciones realizadas, los acuerdos y desacuerdos propios del encuentro y de los compromisos asumidos por el ministerio, servicio dependiente y/o relacionado, en caso de que los hubiere.

**Artículo 38°.** - **Publicación de los resultados:** La persona funcionaria que la autoridad superior del servicio designe, tendrá un plazo máximo de 45 días hábiles desde la realización del encuentro, para publicar el informe de la totalidad del proceso en respectiva página web institucional mediante plataforma participativa o banner diseñado al efecto.

#### **PÁRRAFO 6°**

#### **De las Plazas de Justicia y Derechos Humanos**

**Artículo 39°.** - **Plazas de Justicia y Derechos Humanos:** Las Plazas de Justicia y Derechos Humanos, a diferencia de los Gobiernos en Terreno u otros mecanismos de similar connotación, son un espacio desconcentrado de difusión y promoción preferentemente en lugares públicos, de las políticas, planes, programas y acciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios dependientes y/o relacionados.

**Artículo 40°.** - **Participación de las Secretarías Regionales Ministeriales:** Las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos realizarán Plazas de Justicia y Derechos Humanos de manera desconcentrada y con pertinencia territorial, comunicando a la Unidad de Participación Ciudadana de este ministerio, la programación semestral de las mismas, y los servicios dependientes y/o relacionados que participarán. Las personas encargadas de participación a nivel de cada Secretaría Regional Ministerial serán las encargadas de coordinar su ejecución con los respectivos servicios dependientes y/o relacionados regionales. Asimismo, se deberá informar mensualmente de las plazas realizadas a la Unidad de Participación Ministerial.

**Artículo 41°.** - **Cantidad mínima anual y metodología:** Para asegurar una adecuada promoción y alcance de estas plazas, se establece un mínimo de 10 Plazas de Justicia y Derechos Humanos que deberán ser realizadas anualmente por este Ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados. La metodología será elaborada y difundida desde la Unidad de Participación Ministerial.

#### **PÁRRAFO 7°** **Del Acceso a la Información Relevante**

**Artículo 42°.** - **Acceso a la Información Relevante:** Uno de los pilares básicos de la participación ciudadana es el Acceso a la Información Relevante por parte de la ciudadanía sobre las políticas públicas sectoriales, planes, programas, acciones y presupuestos. En este sentido, este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, deberán velar por el acceso, la calidad y la satisfacción de las personas ciudadanas sobre los servicios de su competencia.

Se presume relevante toda información que posea el ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, de acuerdo al principio de la relevancia regulado por la Ley N° 20.285.

**Artículo 43°.** - Los objetivos del Acceso a la Información Relevante serán mejorar y fortalecer los canales, espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una oportuna respuesta y de calidad, así como también, promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas tanto por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, como por sus servicios dependientes y/o relacionados.

**Artículo 44°.** - Para la correcta implementación del Acceso a la Información Relevante, se contempla lo siguiente:

- Este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, serán responsables de entregar información de calidad y oportuna, estando obligados a informar a la ciudadanía acerca de su quehacer y servicios prestados, asimismo, deberán realizar sus funciones enfatizando en los criterios de calidad y considerando los derechos ciudadanos.
- Implementar instrumentos que operen como espacios y canales para invitar a la ciudadanía a participar e incorporar sus opiniones para mejorar la gestión pública.
- Generar respuestas de calidad, mediante la utilización de un lenguaje claro e inclusivo, y en los plazos establecidos cuando existan requerimientos ciudadanos en materia de participación ciudadana.

**Artículo 45°.** - Para dar cumplimiento a este mecanismo podrán ser utilizadas las siguientes modalidades:

- Página Web Institucional.
- Medios Presenciales de Relación Directa (Jornadas de difusión, Plazas de Justicia y Derechos Humanos, entre otros).
- Medios Audiovisuales y Físicos (Boletines, Periódicos Electrónicos, Cartillas, Folletos impresos, entre otros).
- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Carta de Compromisos y/o Carta de Derechos Ciudadanos.
- Teléfono de Información Ciudadana.
- Móviles de Atención Ciudadana.
- Iniciativa Datos Abiertos.
- Redes Sociales Institucionales.

**Artículo 46°.** - El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, en su compromiso con la transparencia activa y proactiva, así como en el acceso a la información pública, promoverán activamente la eficiencia y la oportunidad en el cumplimiento de la Ley N° 20.285, sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Esta promoción incluirá la difusión proactiva de información relevante para la ciudadanía, con el objetivo de facilitar el acceso a la información pública y promover la transparencia en la gestión pública. El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados se esforzarán por garantizar que esta información sea de fácil acceso y comprensión para todas las personas, contribuyendo así a fortalecer la confianza y la participación de la ciudadanía en la gestión del Estado.

### TÍTULO III

#### Implementación de Nuevas Medidas en la Gestión Pública

**Artículo 47°.** - Además de los mecanismos establecidos en el Título II precedente, este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados reconocen la importancia de diversificar las oportunidades de participación ciudadana. En esta línea, podrán ejecutar, de considerarlo pertinente, otros mecanismos de Participación Ciudadana, como los que se proponen a continuación:

- **Cabildos y Audiencias públicas:** Son espacios de encuentro entre autoridades, personas y organizaciones de la sociedad civil sobre alguna temática definida previamente por la autoridad. Estas instancias se configuran como un espacio de interlocución con la ciudadanía, en la que las autoridades pueden comprometer acciones a ejecutar y plazos a cumplir relativos al tema discutido. Estos mecanismos deben tener claramente definido su alcance y objetivos, los que se definirán en un instrumento metodológico diseñado para cada instancia en particular. Pueden realizarse forma presencial y/o remota.
- **Presupuestos Participativos:** Reconociendo la importancia de involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones financieras, se establecerán mecanismos para que la población pueda proponer y priorizar proyectos y programas que consideren relevantes en el presupuesto público del sector. Los presupuestos participativos promoverán la colaboración y la asignación de recursos de acuerdo con las necesidades reales de la comunidad, acorde a lo establecido en el artículo 74 de la Ley N° 18.575. Este mecanismo debe tener claramente definido su alcance y objetivos, los cuales serán definidos en un instrumento metodológico diseñado especialmente para la instancia. Pueden realizarse forma presencial y/o remota.
- **Promoción de la participación de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes:** El trabajo con niños, niñas, adolescentes y jóvenes debe contar con un espacio y metodología adecuada, oportuna y de respeto, que permita escuchar sus opiniones y garantizar su participación efectiva, el derecho a ser oído y el acceso a la información en los distintos órganos de la Administración del Estado, instrumentos y temáticas de las políticas públicas generadas por estos. Se podrá considerar la generación de consejos intergeneracionales y escuelas de deliberación y participación. Este mecanismo debe tener claramente definido su alcance y objetivos, los cuales serán definidos en un instrumento metodológico diseñado especialmente para la instancia. Pueden realizarse forma presencial y/o remota.

El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados diseñarán y ejecutarán estos mecanismos considerando las particularidades y necesidades de cada contexto. Se promoverá la transparencia proactiva al informar oportunamente a la ciudadanía sobre la existencia de estos mecanismos, sus objetivos y las formas de participar en ellos.

### TÍTULO IV

#### Capacitación funcionaria en materia de Participación Ciudadana

**Artículo 48°.** - **Capacitación funcionaria en materia de Participación Ciudadana:** La finalidad de esta capacitación es promover la conciencia y competencia ciudadana entre el personal de la institución, fortaleciendo su comprensión y habilidades para una gestión pública más inclusiva y colaborativa.

**Artículo 49°.** - **Acciones de capacitación:** Dentro de las acciones contempladas en este marco de capacitación, se incluyen:

- Programas de formación en participación ciudadana, adaptados a las necesidades y responsabilidades específicas de cada área y nivel jerárquico de la institución.
- Desarrollo de habilidades de comunicación y diálogo efectivo con la ciudadanía, garantizando una interacción abierta y transparente.
- Concientización sobre la importancia de la participación ciudadana como un derecho fundamental y una herramienta para el fortalecimiento de las políticas públicas.
- Promoción de buenas prácticas en la implementación de mecanismos de participación, con un enfoque en la inclusión, diversidad, equidad y derechos humanos.
- Evaluación periódica de los programas de capacitación y ajustes según sea necesario.

- Coordinar, en caso de ser necesario, la colaboración con organismos públicos expertos en materia de participación ciudadana, tales como el Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación, DOS, entre otros.

**Artículo 50°.** - **Cantidad de capacitaciones anuales:** El ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados deberán llevar a cabo un mínimo de 1 programa de capacitación en materia de participación ciudadana al año, el cual deberá ser realizado a principio de cada año.

**Artículo 51°.** - **Responsabilidades de la Unidad de Participación Ciudadana:** La Unidad de Participación Ciudadana, en coordinación con las áreas pertinentes, será responsable de diseñar y ejecutar estos programas, garantizando su alcance y efectividad en todo el ministerio y sus entidades relacionadas. Además, se deberán destinar los recursos necesarios para su implementación y seguimiento.

## TÍTULO V

### Comité de Participación Ciudadana Ministerial

**Artículo 52°.** - **Comité de Participación Ciudadana Ministerial:** El Comité se crea con el propósito de fortalecer la coordinación y colaboración entre las distintas unidades, áreas y personas encargadas de la participación ciudadana entre el ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados, garantizando una gestión pública coherente y efectiva en este ámbito.

**Artículo 53°.** - **Composición del Comité:** El Comité estará conformado por representantes de las Unidades de Participación Ciudadana de cada servicio dependiente y/o relacionado del ministerio, así como por personas designadas por el Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos. Se promoverá la diversidad de perspectivas y la inclusión de personas con experiencia en la promoción de la participación ciudadana.

**Artículo 54°.** - **Funciones del Comité:** Las funciones del Comité de Participación Ciudadana Ministerial serán las siguientes:

- Promover la colaboración interinstitucional y el intercambio de buenas prácticas en la materia.
- Realizar un seguimiento constante de la efectividad de los mecanismos de participación en el sector y elaborar informes periódicos al respecto.
- Impulsar la sensibilización y capacitación del personal del sector en temas relacionados con la participación ciudadana.
- Proponer metodologías de participación ciudadana estandarizadas para el sector.

**Artículo 55°.** - **Funcionamiento del Comité:** El Comité se reunirá de manera regular, estableciendo un cronograma de sesiones bimensuales. Sus decisiones se tomarán por consenso o, en su defecto, por mayoría de votos. La Unidad de Participación Ciudadana del ministerio será responsable de la coordinación y secretaría técnica del Comité, dejando registro formal de los acuerdos y principales avances.

**Artículo 56°.** - **Relación con otras instancias:** El Comité de Participación Ciudadana Ministerial colaborará estrechamente con la Unidad de Participación Ciudadana del ministerio, así como con otros órganos internos y externos relacionados con la gestión de la participación ciudadana, con el fin de promover una coordinación efectiva y una gestión pública más abierta y participativa.

## TÍTULO VI

### Cumplimiento de la Norma General de Participación Ciudadana

**Artículo 57°.** - **Seguimiento y supervisión:** El cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Norma General de Participación Ciudadana por parte del ministerio, sus servicios dependientes y/o relacionados, será objeto de seguimiento y supervisión por parte de la Unidad de Participación Ciudadana del ministerio, así como por las instancias de control interno establecidas en cada Institución.

2°. - **DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 300, de 9 de febrero de 2015, que aprueba la Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y sus Servicios dependientes y/o relacionados, y la Resolución Exenta N° 520, de 27 de abril de 2018, que modifica Resolución Exenta N° 300

3°. - **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el portal institucional de esta Secretaría de Estado, conforme lo dispuesto en el artículo 7°, letra j) de la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública.

4°. - **DIFÚNDASE** la presente resolución a todos los servicios dependientes y/o relacionados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, su personal, así como a la ciudadanía en general a través de los mecanismos que tenga establecido al efecto esta Secretaría de Estado.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



*[Handwritten signature]*  
**LUIS CORDERO VEGA**  
Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Lo que transcribo para su conocimiento  
Le saluda atentamente:



**SISID: 971238**

*[Handwritten initials]*  
MSS/XGF/BOD/MEEV/NGL

**Distribución:**

- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Subsecretaría de Justicia.
- Gabinete Subsecretaría de Derechos Humanos.
- Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos.
- Auditoría Ministerial.
- Unidad de Fiscalía.
- Oficina de Planificación y Presupuesto.
- Unidad de Cooperación y Asuntos Internacionales.
- Departamento Administrativo.
- División Reinserción Social.
- División Judicial.
- División Jurídica.
- Servicio Nacional de Menores.
- Servicio Médico Legal.
- Gendarmería de Chile.
- Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Corporaciones de Asistencia Judicial.
- Defensoría Penal Pública.
- Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.
- Sección de Partes, Archivo y Transcripciones.

*[Handwritten signature]*  
JAIME GAJARDO FALCÓN  
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA



DOCUMENTO TRANSCRITO  
CONFORME A SU ORIGINAL