DTO. ADMINISTRATIVO Nº 3770 /

MAT.: Aprueba Protocolo de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Lautaro.

LAUTARO, 27 AGO. 2021

VISTOS:

- Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Artículo 93 y siguientes de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- La Ordenanza de Participación Ciudadana de Lautaro, aprobada mediante Decreto N° 2611 de fecha 16 de agosto de 2011.
- Certificado Nº 87/2021 de fecha 27.08.2021, emitido por el Secretario Municipal el que certifica que, en la reunión de COSOC Nº 11 de fecha 25.08.2021, se realizó taller de elaboración y sociabilización del Protocolo de Participación Ciudadana, realizando se exposición, socializando su contenido y recogiendo observaciones de los consejeros.
- Decreto Administrativo Nº 5051 de fecha 29/12/2020 que aprueba el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal año 2021.
- Las demás facultades que le confiere la Ley Nº 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

CONSIDERANDO:

- Que la meta 3.2 del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2021, establece la Elaboración de protocolo que establezca los mecanismos para evaluar la participación ciudadana, con la participación activa de equipo multidisciplinario municipal y COSOC principalmente.
- Que en la elaboración del documento fue elaborado por un equipo conformado por funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario y de la Secretaría Municipal y previo a I taller con el COSOC, fue socializado y recibidas observaciones de parte del Equipo Directivo Municipal.

D E C R E T O:

1. **APRUÉBASE** El Protocolo de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Lautaro.
2. **CONSIDÉRESE** su contenido y aplicación en las diversas actividades realizadas por el municipio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PAGINA WEB MUNICIPAL Y ARCHÍVESE

I. MUNICIPALIDAD DE LAUTARO SECRETARIO MUNICIPAL

SERGIO ZUNIGA IBÁÑEZ
SECRETARIO MUNICIPAL

I. MUNICIPALIDAD DE LAUTARO ALCALDE

RAUL SCHIFFERLI DIAZ
ALCALDE DE LAUTARO

RSCHD/SZI/LVP/szi
DISTRIBUCION. -
- ✓ Secretaría Municipal.
- ✓ Dirección de Desarrollo Comunitario
- ✓ Unidad de Relaciones Públicas
- ✓ Of. De Partes

I. MUNICIPALIDAD DE LAUTARO 3531 DIRECTOR DIR. DE CONTROL

PROTOCOLO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

"La participación ciudadana en la Gestión Pública, es 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 la comunidad y pueblos indígenas."[1]

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en políticas públicas alude, por un lado, al rol del ciudadano en cuanto usuario de los bienes y servicios de la entidad pública sino también en cuanto participe de las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de planes y programas públicos. Desde la perspectiva del usuario, el rol del ciudadano individual y/o colectivo, no se limita solo a recibir y usar los servicios, sino que además a controlar la gestión, plantear demandas y propuestas, ayudar a la toma de decisiones y, en general, colaborar en el perfeccionamiento de la gestión pública. En este sentido, los ciudadanos asumen responsabilidades frente al Estado.

No cabe duda que en los últimos años Chile ha crecido en diversas formas, también en procesos que no son tan tangibles, pero que resultan igual de relevantes para construir un Estado moderno, como son los mayores espacios que se han ido creando para la participación ciudadana, de los cuales los municipios no han estado exentos.

La Ley 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana de la Gestión Pública, se hace realidad un anhelo de tener diversas instancias, reguladas por ley, para acceder a la información, ser partícipes de la cuenta pública de un servicio, conformar los consejos de la sociedad civil y fomentar las consultas públicas. No obstante, estos mecanismos están ahí, muchas veces a disposición de la comunidad, a

[1] Cf. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, suscrita por el gobierno de Chile en el año 2009

veces no hay una participación relevante de la misma. ¿Desinformación o desinterés? Pueden ser varias las razones, pero nuestro esfuerzo debe centrarse no sólo romper esta aparente apatía o desconocimiento, sino que garantizar que esas instancias estén debidamente habilitadas, funcionen como es debido y estén al alcance de la mano de los ciudadanos y ciudadanas., tanto en los mecanismos como en la información de base.

Si bien estas son instancias más bien consultivas, creemos que es el camino correcto que debemos pavimentar para que en el mediano plazo tengamos una ciudadanía empoderada con real incidencia en el actuar del Estado.

Conforme a lo anterior, el presente documento tiene como objetivo presentar los principales mecanismos[2] de la participación ciudadana de nuestra Comuna, tales como:

- Acceso a la Información Relevante.
- Consulta Ciudadana
- Cuenta Pública Participativa
- Consejos de Sociedad Civil (COSOC, Consejo de Salud, Uniones Comunales, Consejo de Lonkos)
- Presupuestos Participativos
- Consejo Comunal de Seguridad Pública

Actualmente la Municipalidad de Lautaro cuenta con una Ordenanza de Participación Ciudadana del año 2011 donde se plantea que se entenderá por participación ciudadana lo siguiente. "Se entenderá por participación ciudadana, la posibilidad que tienen los ciudadanos de la comuna de intervenir, tomar parte y ser considerados en las instancias de información, ejecución y evaluación de acciones que apunten a la solución de los problemas que los afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos

[2] El desarrollo del presente documento toma como base el documento "Criterios y Orientaciones para la Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública" de la División de Organizaciones Sociales, Ministerio Secretaria General de Gobierno. http://participemos.gob.cl

de actividad de la Municipalidad y el desarrollo de la misma en los diferentes niveles de la vida comunal. (Decreto Adm. 2611 de fecha 16.08.2011).

La ordenanza plantea los siguientes mecanismos y programas de participación ciudadana en el ámbito municipal.

a) Las organizaciones de interés público y de voluntariado
b) Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias
c) Audiencias públicas
d) Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil
e) Del voluntariado
f) Plebiscitos comunales
g) Presupuestos Participativos
h) Cartas Ciudadanas
i) Encuestas o sondeos de opinión
j) De la información pública local

Si bien se definieron una serie de instancias de participación ciudadana, la ordenanza vigente es del año 2011 y no considera la incorporación de las redes sociales o los espacios de vinculación por medios electrónicos.

A continuación, se han seleccionado los mecanismos que ha venido desarrollando el municipio en los últimos 4 años, contemplan la descripción general del mecanismo y una definición conceptual.

ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

La Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que señala en su Art. N° 71 que "cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público la

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".

Desde la promulgación de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, los esfuerzos gubernamentales por proporcionar información sobre la gestión pública han sido importantes, pero aún parecen insuficientes. Si bien se ha avanzado a un piso mínimo, el país debe avanzar hacia una nueva etapa en la entrega de información relevante que mejore las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública.

La Carta[3] Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública entrega indicaciones al respecto:

> *"Art N° 40. El acceso a la información es un derecho que sustenta el adecuado funcionamiento de la democracia puesto que es condición para garantizar otros derechos y, en particular, el de participación ciudadana en la gestión pública. Como tal, estará protegido jurídicamente.*
>
> *Art N° 43. Los Estados adoptarán las medidas adecuadas para que la información puesta a disposición de los ciudadanos y las ciudadanas garantice el principio de transparencia, en particular su relevancia, exigibilidad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, sencillez, comprensibilidad y máxima divulgación."*
>
> *Art N° 46. Los entes y órganos públicos dispondrán de sistemas de organización y producción de información básica sobre su gestión, para facilitar la participación ciudadana".*

[3] https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuid=36d89285-95f4-4744-9caa-7ea17a18ab68

A nivel comunal el mecanismo de acceso a información relevante esta a disposición de la comunidad, ciudadanos y organizaciones a través del Portal de Transparencia como lo indica la Ley N° 20.285, mediante la cual el Municipio de Lautaro a través de su página municipal www.munilautaro.cl, tiene un link directo de ingreso de transparencia activa y pasiva, la cual se alimenta en forma constante con la información comunal proporcionada por todas las unidades y departamentos municipales, como así también con todas las acciones y procedimientos realizados por el Municipio como concursos públicos, presupuesto municipal, instrumentos de planificación municipal, etc.

OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación para facilitar el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones que realiza la Municipalidad de Lautaro. Su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias.

El objetivo de esta oficina será proporcionar a los/las ciudadanos/as que lo requieran la información respecto al funcionamiento municipal, así como el mantener a disposición de la comunidad un libro (foliado) de reclamos y sugerencias.

En el marco de la Pandemia del COVID-19 la Municipalidad de Lautaro el año 2020 implemento un formulario online de atención, el cual se encuentra dentro de la solicitud de información que realizan las personas que requieren una atención no presencial.

CONSULTAS CIUDADANAS (CC)

En el artículo 73 de la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se indica que *"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*

(...). La consulta señalada (...) deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa (...) Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano respectivo, en la forma que señale la norma de aplicación general"

Este medio presenta distintas aplicaciones dentro del amplio espectro de la participación ciudadana. De esta forma, es posible considerarlo como un espacio de recopilación de información por parte del servicio municipal. El mecanismo también puede ser utilizado como un proceso de deliberación pública sobre la factibilidad de alguna política en particular. La ductilidad de la consagración legal permite incluso realizar bajo este instrumento, esfuerzos de democracia semi-directa. Un elemento crucial de la consulta ciudadana es el respeto al carácter informado e independiente de la opinión ciudadana y el impacto efectivo que la consulta tendrá en la gestión municipal.

La consulta ciudadana es proceso a través del cual se somete a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser considerados en los distintos momentos del ciclo de la política pública. Debe comprenderse como un proceso que contiene etapas y no meramente como un espacio de recopilación de información para validar una política o decisión particular.

En nuestra comuna se llevan a cabo procesos de consultas ciudadana en materias de elaboración y presentación de proyectos de inversión comunal a través de construcción y elaboración de diseños participativos, denominación y aprobación de propuesta de nombre de calles, denominación y aprobación de propuesta de nombre de villas, consulta de pronunciamiento ciudadano de temas de interés comunal como ambientales, educacionales, salud, transporte, entre otros.

El ejercicio de la consulta ciudadana en formato virtual, corresponde a la utilización de plataformas digitales a través de Internet, como canal de realización la consulta en materias de interés ciudadano respecto de planes, políticas y programas, los cuales se someten a consideración de la ciudadanía.

La Municipalidad de Lautaro ha desarrollado una serie de iniciativas tendientes acercar a la comunidad a la gestión del municipio, entre dichas iniciativas se destacan el Buzon de Ideas, la consulta de ingreso a clases en el marco de la Pandemia de Covid-19 realizado por el DAEM municipal, entre otras iniciativas.

CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS (CPP)

Las Cuentas Públicas Participativas de acuerdo con la Ley N° 20.500 que establece el derecho de la ciudadanía a participar en las distintas instancias de la gestión pública, señalando en su artículo 72: *"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".*

La condición de obligación de rendición de cuentas, constituye un mecanismo propio de un Estado democrático y alude al anglicismo "accountibility". Esta definición está relacionada con la exigencia de transparencia de la acción pública para el control social del ejercicio del poder.

En este sentido, la Cuenta Pública Participativa constituye una oportunidad relevante para someter al escrutinio y juicio ciudadano la gestión y evaluación de las políticas públicas. Es el momento de hacer participar a la ciudadanía a través de un diálogo deliberativo acerca de las razones, los fundamentos, los resultados y consecuencias de las políticas públicas.

Los objetivos de las Cuentas Públicas Participativas:

a) Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada de las instituciones públicas, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y sobre las acciones que se proyectan realizar.

b) Explicar y justificar a la ciudadanía las decisiones tomadas por la institución pública sobre aspectos relevantes de la gestión de ésta.

c) Recoger opiniones e inquietudes de las personas que participen en la Cuenta Pública Participativa, dando respuesta a los planteamientos recogidos durante el proceso.

A nivel comunal, el Municipio anualmente convoca a las organizaciones y ciudadanos en general a hacer partícipe de las Cuenta Publica de Gestión Municipal que concentra las acciones de las áreas de salud, educación y municipalidad, y apoyadas con la entrega de material audiovisual e impreso para la sociabilización de esta información a nivel territorial.

CONSEJOS DE SOCIEDAD CIVIL

Los Consejos de la Sociedad Civil se fundan en el Derecho que el Estado reconoce a las personas a participar en las políticas, planes, programas y acciones gubernamentales.

Todos los órganos de la administración pública -excepto los señalados en el artículo 21 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado-, deben constituir Consejos de la Sociedad Civil.

El artículo 74 de la Ley N.º 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública establece: *"Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo".*

Los Consejos de Sociedad Civil, como mecanismo de participación permiten considerar las visiones de las organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro sobre las políticas públicas sectoriales. A su vez profundizan la participación ciudadana en los procesos de discusión y toma de las decisiones sobre el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas.

En Lautaro, se encuentra vigente el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) y además consejos comunales en el ámbito de la salud, uniones comunales y Consejos de Lonkos.

PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

El presupuesto participativo es un proceso de intervención directa, permanente, voluntaria y universal mediante la ciudadanía conjuntamente con las autoridades, delibera y decide la asignación de recursos públicos.

Por tanto, se transforma en una de las mejores herramientas para que se realice una buena gestión local de la mano con la comunidad. Esto les permite a los ciudadanos poder deliberar, diagnosticar, priorizar y acompañar la ejecución de gran parte de los recursos asignados a la municipalidad.

De esta manera, los ciudadanos podrán contar directamente con las ediciones de cómo y en que serán gastados dichos recursos públicos, con énfasis en la satisfacción de las necesidades y requerimientos comunitarios de bien común.

La Municipalidad de Lautaro viene implementando los presupuestos participativos desde el año 2007 lo que ha permitido que un número significativo de personas participen de dicha instancia.[4]

Del año 2013 al 2016 asumió una nueva administración municipal quien en sus prioridades los presupuestos participativos no eran prioritarios, privilegiándose otras instancias de participación, lo que genero disminución de la participación en dicho período, incluso no existen registros del número de votantes el año 2014 y el año 2016 el alcalde vigente del período perdió las primarias y su equipo técnico político se desentendió de las actividades participativas los meses previos a las elecciones municipales, lo que explica la baja participación.

[4] Ver Anexo 01

PLAN DE DESARROLLO COMUNAL

La Ley N.º 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública *"...concibe la relación entre el Estado y el individuo como una cooperación entre ambos"*, reconociéndoles a las personas el derecho de participar en la elaboración de políticas, planes, programas y acciones, ya que *"cada órgano de la administración pública debe establecer las modalidades formales y específicas de participación que tienen las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia"*. Y siguiendo esta línea, la Ley N.º 18.695, incorpora obligatoriamente la participación ciudadana en la elaboración del PLADECO, si bien no define la modalidad ni el carácter de la participación requerida.

La Municipalidad de Lautaro posee una larga trayectoria de elaboración y actualización del Plan de Desarrollo Comunal de manera participativa, generándose diversas instancias de participación, no sólo de la comunidad, sino de los propios equipos municipales. Durante los últimos años ha utilizado la planificación territorial en la sectorización del sector urbano, lo que permite contar con iniciativas territoriales. Igualmente, en el sector urbano se realizan instancias donde se involucra a la comunidad en cada una de las etapas el proceso, lo que queda plasmado en el actual Plan de Desarrollo Comunal vigente.

CONSEJO COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

El consejo comunal de seguridad pública es consultivo del alcalde en materia de seguridad pública comunal y es una instancia de coordinación interinstitucional a nivel local.

Entre sus funciones tiene:

Efectuar, a petición del alcalde o del concejo municipal, el diagnóstico del estado de la situación de la comuna en materia de seguridad pública. El consejo deberá asesorar al alcalde en la priorización de las

acciones que deberán realizarse en la comuna, según factores como la frecuencia o gravedad de ciertos delitos o problemáticas en materias de seguridad que existan en el territorio o del respectivo municipio.

El Consejo además deberá elaborar un plan comunal de seguridad pública, el cual es un instrumento de gestión que fijara las orientaciones y las medidas que el municipio y los órganos y organismos dispongan en materia de seguridad pública a nivel comunal, sin perjuicio de las funciones y facultades que la Constitución y la Ley confiere al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a las Fuerzas de Orden y Seguridad y al Ministerio Público.

Se encuentra en pleno funcionamiento el Consejo Comunal de Seguridad desde el año 2017, a la fecha se han realizado más de 45 reuniones con los integrantes.

EVALUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como primer acercamiento a la creación de indicadores de evaluación de la participación ciudadana en la Municipalidad de Lautaro se han desarrollo los siguientes:

Indicadores	Descripción	Metas
Cantidad de participantes	Conocer el número de participantes de las diversas instancias de participación ciudadana del municipio, que permita tomar decisiones para mejorar la gestión de los diversos servicios municipales.	Aumentar la participación ciudadana a través del uso de las diversas instancias de participación disponibles en el municipio.
Diversidad de los participantes	Incorporar la diversidad de la comunidad lautarina, es decir, si los distintos grupos sociales y los distintos intereses están representados en el proceso.	Aumentar la participación de aquellos grupos menos representados en las actividades municipales.

	Ejemplo: Mujeres, jóvenes, adultos mayores, inmigrantes, formación, población, ámbito territorial.	
Logística de la participación	Conocer las condiciones logísticas usadas por el municipio y si estas cumplen con las expectativas de quienes participan de las diversas instancias.	Mejorar las condiciones de acceso y espacios (físico y virtual) de participación ciudadana.
Grado de participación	La participación de la ciudadanía en un proceso participativo puede tener distintos grados: Información, comunicación, consulta, deliberación y decisión. Se busca conocer que tipo de participación esta priorizando el municipio y cuál está buscando la comunidad.	Conocer los tipos de participación y determinar los intereses de la comunidad en este ámbito.
Calidad de la información	Un proceso participativo debe ofrecer a las y los participantes toda la información necesaria para poder opinar y decidir. Por ello debe producirse información plural y de calidad.	Mejorar la entrega de información a la comunidad
Canales de información – difusión	Se debe identificar los canales utilizados: carteles, cartas, llamadas telefónicas, e-mails, web, etc. para conocer si los canales de comunicación son eficaces para trasmitir la información y determinar las debilidades en los canales de información analizando si esta llega o no a todos los potenciales participantes.	Mejorar los canales de información y comunicación.

INDICADORES

Ítems	Acceso Información Relevante	OIRS	Consulta Ciudadana	Cuenta Pública Participativa	Consejos de Sociedad Civil	Presupuestos Participativos	Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana
Indicador 1: Participación en diversas instancias	(N° de solicitudes acceso información año 2022/N° de acceso a información año 2021) x 100	(N° de solicitudes acceso información año 2022/N° de acceso a información año 2021) x 100	(N° de participantes año 2022/N° de participantes año 2021) x 100	(N° de participantes año 2022/N° de participantes año 2021) x 100	(N° de reuniones año 2022/N° de reuniones año 2021) x 100	(N° de organizaciones participantes año 2022/N° de organizaciones participantes año 2021) x100	(N° de participantes 2022/N° de participantes año 2021) x100
Indicador 2: Diversidad de los participantes	(N° de participantes* año 2022/N° de participantes año 2021) x 100	(N° de personas* año 2022/N° de personas año 2021) x 100	(N° de participantes* año 2022/N° de participantes año 2021) x 100	(N° de participantes* año 2022/N° de participantes año 2021) x 100	(N° de participantes* año 2022/N° de participantes año 2021) x 100	(N° de participantes* año 2022/N° de participantes año 2021) x 100	(N° de participantes* año 2022/N° de participantes año 2021) x 100
Indicador 3: Evaluación logística	(% de satisfacción acceso plataforma año 2022/% de satisfacción acceso plataforma año 2021) x 100	(% de satisfacción acceso OIRS año 2022/% de satisfacción acceso OIRS año 2021) x 100	(% de satisfacción logística actividad año 2022/% de satisfacción logística actividad año 2021) x 100	(% de satisfacción logística actividad año 2022/% de satisfacción logística actividad año 2021) x 100	(% de satisfacción logística actividad año 2022/% de satisfacción logística actividad año 2021) x 100	(% de satisfacción logística actividad año 2022/% de satisfacción logística actividad año 2021) x 100	(% de satisfacción logística año 2022/% de satisfacción logística actividad año 2021) x 100

Indicador 4: Grado de Participación	(% participación ciudadana** año 2022/% participación ciudadana año 2021) x 100	(% participación ciudadana** año 2022/% participación ciudadana año 2021) x 100	(% participación ciudadana** año 2022/% participación ciudadana año 2021) x 100	(% participación ciudadana** año 2022/% participación ciudadana año 2021) x 100	(% participación ciudadana** año 2022/% participación ciudadana año 2021) x 100	(% participación ciudadana** año 2022/% participación ciudadana año 2021) x 100	(% participación ciudadana** año 2022/% participación ciudadana año 2021) x 100
Indicador 5: Pertinencia contenido actividad	(% de satisfacción respuesta solicitud año 2022/% de satisfacción respuesta solicitud año 2021) x 100	(% de satisfacción respuesta solicitud año 2022/% de satisfacción respuesta solicitud año 2021) x 100	(% de satisfacción pertinencia consultas año 2022/% de satisfacción pertinencia consultas año 2021) x 100	(% de satisfacción contenido actividad año 2022/% de satisfacción contenido actividad año 2021) x 100	(% de satisfacción contenido reuniones año 2022/% de satisfacción contenido reuniones año 2021) x 100	(% de satisfacción resultados proyectos 2022/% de satisfacción resultados proyectos año 2021) x 100	(% de satisfacción resultados iniciativas 2022/% de satisfacción resultados iniciativas año 2021) x 100
Indicador 6: Calidad de la Información	(N° de canales de información*** año 2022/N° de canales de información año 2021) x 100	(N° de canales de información*** año 2022/N° de canales de información año 2021) x 100	(N° de canales de información*** año 2022/N° de canales de información año 2021) x 100	(N° de canales de información*** año 2022/N° de canales de información año 2021) x 100	(N° de canales de información*** año 2022/N° de canales de información año 2021) x 100	(N° de canales de información*** año 2022/N° de canales de información año 2021) x 100	(N° de canales de información*** año 2022/N° de canales de información año 2021) x 100

* Participantes por sexo, edad, formación, urbana rural, inmigrante, pertenencia a una organización o no.

** Se entenderá por grado de participación ciudadana si lo solicitado es: Información, comunicación, consulta, deliberación o la toma de decisión respecto del tipo de evento

*** Se entenderá por canales de información: página web, medios digitales, en papel, radio, tv, llamada telefónica, etc.

El año 2021 se considera el año de inicio del proceso, sin embargo, para la evaluación de los indicadores, sólo se consideran aquellos espacios de participación en los cuales se cuenta con información; por ejemplo, transparencia, cuenta pública, COSOC, Consejo Comunal de Seguridad Pública, etc.

Desde el año 2022 se comenzará con la aplicación de encuesta en las principales actividades de participación ciudadana, que permita evaluar la logística de la participación y el contenido de la misma. Se busca que al año 2023 se cuente con evaluaciones que permitan medir el porcentaje de satisfacción o insatisfacción respectos de los espacios (virtuales o presenciales) y contar con evaluaciones del contenido que dieron origen a dichos espacios, si estos dan respuesta a las necesidades y requerimientos de quienes asisten a ellos.

Con dicha información se buscará hacer las mejoras correspondientes en la línea del Diagnóstico Nacional de Calidad de los Servicios Municipales.

PAUTA SATISFACCIÓN

Nombre de la Actividad: _____Fecha:_____

Lugar de Realización: _____

Datos Generales (Indicadores 1 y 2)

Edad: _____

Sexo: Femenino ____Masculino_____ Otro_____ Sector: Urbano ____ Rural

Estado Civil: Casado ____Soltero ____Separado _____Divorciado ____Viudo _____Otro_____

Educación_____básica_____Media_____Universitaria_____Otro_____

Nacionalidad: _____

Participa de alguna organización ___Si___ No. Nombre Organización: _____

Evaluación	Satisfecho	No sabe	Insatisfecho
Logística de la actividad (Indicador 3)			
Espacio			
Iluminación			
Calefacción			
Sonido			
Coffe			
Otro			
Grado de Participación (Indicador 4 y 5)			
Comparte los temas tratados en la actividad			
Siente que fue considerada su opinión			
Pudo emitir su opinión con tranquilidad			
Siente que tiene utilidad la actividad			
Da respuesta a los problemas que usted identifica			
Claridad en la entrega de información (Indicador 5)			
El expositor fue claro en el tema			
Se entendió con claridad los objetivos de la actividad			
La metodología de trabajo usada fue adecuada			

La metodología le permitió expresar adecuadamente su opinión.			

Cómo se enteró de la actividad			
Llamada telefónica			
WhatsApp			
E-mail			
Página Web			
Radio			
Carteles			

Deje su comentario

Anexo 01:

Participación Histórica Presupuestos Participativos

Año	Recursos	N° de participantes		Total Participantes
		Mujeres	Hombres	
2007	21.500	2.438	1.502	3.940
2008	35.500	3.001	1.843	4.844
2009	28.000	2.635	1.867	5.354
2010	45.400	2.964	1.898	5.921
2011	36.000	3.188	2.043	5.231
2012	35.000	3.628	2.578	6.206
2013	35.000	4.032	2.900	6.932
2014	35.000			
2015	35.000	2,669	2.524	5.193
2016	35.000	1.456	1.233	2.699
2017	56.000	4.034	3.169	7.203
2018	67.000	4.469	4.070	8.539

Fuente: Cuentas Públicas Municipalidad de Lautaro

Secretaria Municipal

C E R T I F I C A D O Nº 87 / 2021

El Secretario Municipal que suscribe certifica que en la reunión de Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil COSOC Nº 11 de fecha 25.08.2021, se realizó taller de elaboración y sociabilización del Protocolo de Participación Ciudadana, realizándose exposición, socializando su contenido y recogiendo observaciones de los consejeros respecto del documento elaborado por un equipo multidisciplinario conformado por funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario y de la Secretaría Municipal.

Lautaro, 27 de agosto de 2021

SECRETARIO MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD de LAUTARO
SECRETARIA MUNICIPAL

DECRETO ADM. Nº 2611 /

LAUTARO, 16 AGO. 2011

Con esta fecha se ha decretado lo siguiente:

VISTOS:

- El Certificado Nº 125 del 16 de Agosto del 2011 la Secretario Municipal, certifica la aprobación de la "Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana" por parte del Concejo Municipal en la Reunión Nº 32 celebrada el 16 de Agosto del 2011.

- El Art. 93 Título IV de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades indica que la Municipalidad deberá establecer en una Ordenanza las modalidades de participación de la ciudadanía local.

- La Ordenanza de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Lautaro, aprobada por el Decreto Nº 633 del 27 de Septiembre de 1999.

- Las facultades conferidas por la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus Modificaciones posteriores.

DECRETO

1.- DEROGASE: La Ordenanza de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Lautaro, aprobada por el Decreto Nº 633 del 27 de Septiembre de 1999 a partir de la entrada en vigencia de la "Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana" aprobada por el presente Decreto.

2.- APRUEBASE: La presente "Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana", la que entrará en vigencia a partir de la publicación en la página web del Municipio, de la misma.

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- La presente Ordenanza establece las modalidades de participación de la ciudadanía de la comuna de Lautaro, teniendo en consideración las actuales características y particularidades de la comuna, tales como la configuración del territorio comunal, la localización de los asentamientos humanos, el tipo de actividades relevantes del quehacer comunal, la conformación etárea de la población y aquellos elementos que requieren una representación o expresión específica dentro de la comuna y que al municipio le interesa relevar para efectos de su incorporación en la discusión y definición de las orientaciones que deben regir la administración comunal.

Artículo 2º. – Para los efectos de la presente ordenanza, se entenderá por participación ciudadana, la posibilidad que tienen los ciudadanos de la comuna de intervenir, tomar parte y ser considerados en las instancias de información, ejecución y evaluación de acciones que apunten a la solución de los problemas que los afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos de actividad de la Municipalidad y el desarrollo de la misma en los diferentes niveles de la vida comunal.

TITULO II: DE LOS OBJETIVOS

Artículo 3º. – El objetivo general de la presente ordenanza es promover, fortalecer y asegurar la participación de la comunidad local en el desarrollo económico, social y cultural de la comuna.

Artículo 9.- La calidad de organizaciones de voluntariado se hará constar en el catastro comunal y nacional de organizaciones de interés público.

3°.- De la Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias.

Artículo 10.- La Municipalidad habilitará y mantendrá abierta a la comunidad una oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, la que dependerá directamente de la Secretaría Municipal. El objetivo de esta oficina, será proporcionar a los ciudadanos que lo requieran la información respecto al funcionamiento municipal; así como el mantener a disposición de la comunidad un libro o formularios (foliados) de reclamos y sugerencias.

Artículo 11°.- El Municipio implementará reglamentos para la aplicación de la ley 20.285, sobre el acceso a la información.

4°.- De la Oficina de Partes.

Artículo 12.- La Municipalidad, mantendrá abierta a la comunidad una oficina Partes, la que dependerá directamente de la Secretaría Municipal. Esta oficina tiene por objeto velar por el resguardo y oportuno destino de la documentación que ingresa y egresa desde la Municipalidad.

Artículo 13.- Las presentaciones de la ciudadanía deberán contener a lo menos:

a) La individualización del destinatario;

b) La individualización del ocurrente, indicando el nombre completo, número de cédula de identidad, dirección postal, correo electrónico o número telefónico de contacto; si actuase como representante de alguna organización con personalidad jurídica, deberá además indicar los antecedentes que permitan individualizar a dicha organización;

c) Enunciación precisa y clara de las inquietudes, sugerencias o reclamos que formule, indicando, además, los hechos que la fundamentan.

Artículo 14.- El plazo máximo para dar respuesta a las inquietudes, reclamos o sugerencias presentadas por la ciudadanía será de veinte días.

5°.- De las Audiencias Públicas.

Artículo 15.- Las audiencias públicas son un medio por el cual el Alcalde y el Concejo Municipal conocerán acerca de las materias que estimen de interés comunal, planteadas por ciudadanos de la Comuna

Artículo 16.- La solicitud de audiencia pública deberá acompañarse de:

- Las firmas de respaldo correspondientes, a lo menos cien personas;
- Los fundamentos de la materia sometida a conocimiento del Concejo y;
- La identificación de las personas que representarán a los requirentes en la audiencia pública, como máximo 5 personas.

Artículo 17°.- Estas audiencias públicas podrán celebrarse como parte integrante de las sesiones ordinarias del Concejo.

La celebración de estas audiencias, en ningún caso podrá ser después de treinta días, contados desde la fecha de celebración del Consejo Municipal, que fija la fecha de la misma.

Artículo 18.- Estas audiencias públicas serán presididas por el Alcalde, y su protocolo, disciplina y orden será el mismo que el de las sesiones de Concejo Municipal.

El Secretario Municipal participará como ministro de fe y secretario de la audiencia, y se deberá contar con un quórum de la mayoría absoluta de los Concejales en ejercicio.

Artículo 19.- Corresponde al Alcalde, en su calidad de Presidente del Concejo, o a quien le subrogue, adoptar las medidas que procedan a fin de resolver las situaciones en que incidan las materias tratadas en la Audiencia Pública, las que, en todo caso, deben ser de competencia municipal y constar en la convocatoria, sin perjuicio de que, en la medida en que sea pertinente, deban contar con el acuerdo del Concejo.

Artículo 20.- El Alcalde, deberá procurar la solución de inquietudes, problemas o necesidades planteadas a las audiencias, dentro de los próximos quince días siguientes a la realización de la audiencia, de acuerdo a la gravedad de los hechos conocidos en la audiencia, y si ello no fuere posible deberá dar respuesta por escrito y en forma fundada de tal circunstancia.

Artículo 21.- El Alcalde designará a personal municipal calificado para mantener informada a la comunidad sobre la solución a los requerimientos planteados.

6°.- Del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil

Artículo 22. – La Municipalidad de Lautaro gestionara la constitución del **Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil**, el que estará compuesto por representantes de la comunidad local organizada.

Artículo 23.– Este Consejo será un órgano asesor de la Municipalidad y tendrá por objetivo la integración, organización, competencias y funcionamiento del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil; se regirá por las normas contenidas en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores, y por el presente Reglamento.

Artículo 24. – El funcionamiento, organización, competencia e integración de este Consejo y todas las demás materias relativas al Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil de la comuna de Lautaro no reguladas en esta ordenanza, serán regulados a través del reglamento.

8°.- De los plebiscitos comunales

Artículo 25.– Se entenderá por plebiscito comunal aquella manifestación de la voluntad soberana de la ciudadanía local, a través de la cual ésta expresa su opinión en relación a materias determinadas de interés comunal que le son consultadas.

Artículo 26.- El Alcalde, someterá a Plebiscito las materias señaladas en el Art. 99 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuando:

a) Con el acuerdo de los dos tercios de los concejales en ejercicio y a requerimiento de:

- De los dos tercios de los integrantes del Concejo; o
- Los dos tercios de los integrantes del Consejo Comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

b) O por iniciativa del 5 % de los ciudadanos inscritos en los registros electorales de la Comuna, número de inscritos que se acreditará con un Certificado del Director Regional del servicio Electoral, debiendo los interesados concurrir con su firma ante notario público u Oficial del Registro Civil.

Artículo 27.- Serán materias de plebiscito comunal todas aquellas, en el marco de la competencia municipal, que dicen relación con:

1. Programas o Proyectos de Inversión específicos, en las áreas de salud, educación, salud mental, seguridad ciudadana, urbanismo, desarrollo urbano, protección del medio ambiente y cualquier otro que tenga relación con el desarrollo económico, social y cultural de la comuna.

2. La aprobación o modificación del Plan de Desarrollo Comunal.

3. La aprobación o modificación del Plan Regulador Comunal.

4. Otras de interés para la comunidad local, siempre que sean propias de la competencia municipal.

Artículo 28.- Los resultados del plebiscito, serán vinculantes para la Municipalidad, siempre que vote en él más del cincuenta por ciento de los ciudadanos inscritos en los registros electorales de la comuna.

Artículo 29.- En la eventualidad que las materias sometidas a plebiscito comunal concluyan con la recomendación de llevar a cabo un programa o proyecto, éste deberá ser evaluado por las instancias técnicas del Municipio, de manera tal que entregue la factibilidad técnica y económica de poder llevarse a cabo.

Artículo 30.- La Municipalidad, no podrá convocar a plebiscito comunal, durante el período comprendido entre los ocho meses anteriores a cualquier elección popular y los dos meses siguientes a ella.

Artículo 31.- El Plebiscito, su convocatoria y desarrollo se harán en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.500.

9°.- De los Presupuestos Participativos.

Artículo 32.- El Municipio de Lautaro, incorpora en la gestión administrativa y presupuestaria el Programa de Inversión denominado "Presupuestos Participativos", el que será financiado a través del FONDEVE (fondo de desarrollo vecinal), recursos del área de la salud, educación, aportes externos o de terceros traspasados con este fin.

Artículo 33.- Los Presupuestos Participativos, son una metodología que permite a los Municipios incorporar la participación de vecinos y vecinas, mediante un proceso de información, deliberación, decisión y control sobre una parte de la inversión comunal.

Artículo 34.- El monto destinado al Programa de "Presupuestos Participativos" será fijado anualmente por el Concejo Municipal, a propuesta del Alcalde, al momento de aprobar el Presupuesto Municipal Anual.

Artículo 35.- Los fondos municipales asignados a través del Programa "Presupuestos Participativos" se destinarán a ejecutar total o parcialmente proyectos de infraestructura urbana o rural, construcción y mejoramiento de infraestructura comunitaria, programas sociales y culturales, equipamiento comunitario básico, entre otros, dentro del territorio de la comuna de Lautaro.

Artículo 36.- Podrán participar presentando proyectos a los "Presupuestos Participativos" todas las organizaciones de interés público de la comuna que tengan personalidad jurídica, que se encuentren vigentes, e inscritas en el Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos y en el Registro Municipal de Entidades Receptoras de Fondos Municipales y Otros.

Estas organizaciones sociales sólo podrán presentar proyectos que tengan por finalidad cumplir con los objetivos establecidos en sus respectivos estatutos.

Artículo 37.- Para los efectos de ejecutar el Programa de "Presupuestos Participativos" el territorio de la comuna de Lautaro se dividirá en Macrosectores, y en ellos, el trabajo será coordinado por un funcionario municipal.

Los Macrosectores son: Centro Sur, Centro Norte, Guacolda y Pillanlelbún.

Artículo 38.- Habrá un equipo de funcionarios municipales que organizará, planificará, ejecutará y evaluará el desarrollo general del Programa "presupuestos Participativos" en conformidad a lo establecido en el presente reglamento. Este equipo será presidido por el Alcalde y lo integrarán los directores municipales, o un representante que para estos efectos designen, la administración municipal y los coordinadores distritales.

Artículo 39.- Todo lo relacionado con la estructura y funcionamiento del Programa de Presupuestos Participativos, la división del territorio, la elaboración de proyectos, la determinación de los proyectos que se ejecutarán, la ejecución y rendición de cuentas, será regulado a través de las Bases de Participación.

10°.- De las Cartas Ciudadanas o Cartas de Servicios.

Artículo 40.- Las Cartas Ciudadanas Municipales, son instrumentos de participación, que permiten una relación directa entre la comunidad local y el Municipio, para el mejoramiento continuo de la gestión municipal, en los ámbitos de prestación de servicios, gestión de inversiones y articulación de la participación comunal.

A través de las cartas ciudadanas, se explicitan a la ciudadanía sus derechos y obligaciones y se informa, también sobre los servicios que presta la Municipalidad y la forma de acceder a ellos. Estas cartas comprometen, al Municipio a prestar dichos servicios con determinados estándares de calidad, fijando mecanismos para la presentación de quejas y sugerencias y estableciendo los mecanismos de corrección cuando la municipalidad no puede cumplir con los compromisos asumidos.

Artículo 41.- Los objetivos que se persiguen a través de las cartas ciudadanas son, entre otros, los siguientes:

a) Que los usuarios de los servicios municipales sean protagonistas y estén comprometidos con el desarrollo de su comunidad y territorio;
b) Introducir elementos de control local;
c) Fortalecer la democracia participativa local;
d) Aumentar la eficiencia y eficacia de los servicios y programas municipales y;
e) Permitir una retroalimentación respecto de la opinión de los vecinos.

Artículo 42.- Las cartas ciudadanas son documentos que podrán tener diferente extensión y presentación, y que contarán, a lo menos, de las siguientes partes:

a) Introducción: que debe incluir una breve descripción y objetivos sobre la información que se quiera dar a conocer, y
b) Contenido: que explica con claridad y detalle el compromiso y las obligaciones respecto del tema que se está tratando, involucrando a la comunidad y a la Municipalidad.

Artículo 43.- Las cartas ciudadanas podrán tener un carácter comunal, si se refieren a situaciones que afecten a los vecinos de toda la comuna, o local, si se refiere a situaciones particulares de alguna de las localidades que componen la comuna de Lautaro.

Artículo 44.- Las cartas ciudadanas deberán fijar, además, el plazo de vigencia de las mismas.

11°.- De las encuestas o sondeos de opinión

Artículo 45.- La Municipalidad de Lautaro podrá realizar o encargar la realización de encuestas o sondeos de opinión, los que tendrán por objeto explorar las percepciones, sentimientos y proposiciones evaluativas de la comunidad hacia la gestión municipal y obtener información necesaria para la toma de decisiones.

12°.- De la información pública local.

Artículo 46.- Todo ciudadano tiene derecho a informarse de las decisiones que adopte la autoridad comunal.

Artículo 47.- La Municipalidad, deberá buscar los mecanismo que considere adecuados, para entregar la información documentada de asuntos públicos, en forma completa, oportuna y clara a quien la solicite.

Artículo 48.- La Municipalidad, fomentará la generación de información hacia los vecinos a través de radios locales, radios comunitarias, canales locales de cable, periódicos comunitarios, boletines informativos, avisos publicados en lugares públicos, volantes, página web (www.munilautaro.cl)

Artículo 49.- Para asegurar el derecho de los vecinos a la información, el Alcalde deberá rendir cuenta pública al Concejo Municipal, a más tardar en el mes de abril de cada año, de su gestión anual y de la marcha general de la municipalidad; Las sesiones del Concejo Municipal serán públicas; todos los acuerdos del Concejo, ordenanzas municipales y demás actos municipales de interés público estarán a disposición de la comunidad en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL WWW.MUNILAUTARO.CL, Y ARCHIVESE.

I. MUNICIPALIDAD DE LAUTARO SECRETARIA MUNICIPAL

JOSE LAGOS MELLA
Secretario Municipal

I. MUNICIPALIDAD DE LAUTARO ALCALDE

RENATO HAURI GOMEZ
Alcalde de Lautaro

RHG/JLM/LVP/KJJ/ilm
Distribución:

- Secretaria Municipal
- Direcciones Municipales
- Oficina de Partes

I. MUNICIPALIDAD DE LAUTARO V°B° DIRECTOR DIR. DE CONTROL