

APRUEBA NORMA ESPECÍFICA DE PARTICIPACION CIUDADANA DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA, ESTABLECE MODALIDADES FORMALES Y ESPECÍFICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DE LA LEY N° 20.500; Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIONES QUE INDICA.

SANTIAGO, 28 JUL. 2015

RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 304 /

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 1°, inciso 4° y 8°, inciso 2° y 19 N° 14° y 15°, todos de la Constitución Política de la República de Chile; la Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a Información Pública; la Ley N° 20.500, sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública; el D.F.L. N° 1/19.563, de 2000, de la 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 Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 669, de 2014, del Ministerio del Interior; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana N° 007, de 06 de Agosto de 2014; el Decreto Supremo N° 14, de fecha 08.01.2015, del Ministerio de Justicia, que nombra al suscrito como Defensor Nacional; y la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

1° Que, con fecha 16 de febrero de 2011, se publicó la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que modificó la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, incorporando un título IV sobre Participación Ciudadana, el cual consagra y reconoce el derecho de las personas a participar en las políticas, planes, programas y acciones del Estado;

2° Que, el art. 70 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado establece que *“Cada órgano de 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 Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana, dictado el 06 de Agosto del 2014, establece que todos los órganos de Administración del Estado del nivel central deberán *“revisar y actualizar sus normas de participación ciudadana con el objeto de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, buscando ampliar los niveles de participación desde los consultivo a lo deliberativo.”* Dicho Instructivo, establece los siguientes objetivos estratégicos para la ampliación y profundización de la democracia mediante la participación ciudadana:

- a) Revisar y perfeccionar el diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana hoy existentes en los programas y políticas públicas sectoriales en todas sus etapas;
- b) Integrar transversalmente el enfoque de participación ciudadana a toda política pública sectorial;
- c) Fortalecer y dar institucionalidad tanto a la participación política como a la participación ciudadana en la gestión pública, garantizando que todos y todas tengamos el mismo derecho a incidir en las decisiones que nos afectan; y
- d) Promover que la participación se lleve adelante con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman nuestra sociedad.

4° Que, a su vez y conforme a su Ley Orgánica, N°19.718, la Defensoría Penal Pública es un servicio público desconcentrado territorialmente, lo que se traduce según lo dispone el artículo 33 de la Ley N°18.575, en la existencia de 16 servicios regionales a cargo de un Jefe que depende jerárquicamente de Jefe Superior del Servicio;

#### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** la siguiente Norma Específica de Participación Ciudadana de la Defensoría Penal Pública, en adelante e indistintamente también “el Servicio”, del siguiente tenor:

---

### **TÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.-** La norma específica de participación ciudadana del Servicio 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 debe apuntar al fortalecimiento de la gestión pública participativa y a la promoción del derecho a la participación ciudadana en ésta.



**Artículo 2º.-** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública de este Servicio se basa en los siguientes fundamentos:

- i) 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 todos 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.
- ii) Las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios, tanto en el acceso a la oferta de los servicios institucionales y garantías de protección social, como en el control y transparencia de la función pública.
- iii) 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 y descentralización.
- iv) 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.

**Artículo 3º.-** **Ámbito de Aplicación.-** La presente norma es aplicable a la Defensoría Penal Pública, en todas sus Unidades y a sus respectivas Defensorías Regionales.

**Artículo 4º.-** **Cómputo de Plazos.-** Los plazos de días establecidos en esta resolución serán de días hábiles en jornada laboral, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos, entendiéndose que un plazo de día hábil culmina al término de la jornada laboral de los funcionarios públicos.

## TÍTULO II

### PÁRRAFO 1º

#### DE LAS MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 5º.-** **Modalidades de Participación Ciudadana.-** Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad social entre la ciudadanía y los órganos del Estado. Éstos se encuentran conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento. Su vigencia y número de participantes se determinarán de acuerdo a los objetivos, recursos disponibles y la voluntad política que los constituye.

Son mecanismos de participación ciudadana los siguientes:

- a) Acceso a Información Relevante.
- b) Cuentas Públicas Participativas.
- c) Consultas Ciudadanas.
- d) Consejo de la Sociedad Civil.
- e) Plazas de Justicia
- f) Audiencias Públicas
- g) Presupuestos Participativos
- h) Cabildos Ciudadanos

Las referidas modalidades deberán considerar los avances de las tecnologías de la información, de manera que siempre se favorecerá aquel procedimiento que permita constatar un hecho y agilice la gestión pública.



Asimismo, en la utilización de estas modalidades la autoridad deberá velar tanto por el correcto tratamiento de los datos personales en virtud de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, como por la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contemplada en la Ley N° 20.422; de los pueblos originarios, conforme a la Ley N° 19.253, Convenio 169 de la OIT y demás legislación vinculante. Lo anterior, sin perjuicio de otras normas vigentes.

## PÁRRAFO 2°

### DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

**Artículo 6°.- Acceso a la Información Relevante.-** La Defensoría Penal Pública pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando así, que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible, sin perjuicio de la aplicación de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Los canales de difusión serán todos aquellos con que este Servicio dispone entre los cuales se encuentran los siguientes:

1. A través de su web institucional ([www.dpp.cl](http://www.dpp.cl))
2. Medios presenciales: Sistema Integral de Atención Cliente (a), Usuario (a) y Beneficiario (a) - SIAC
3. Oficinas de Información, Reclamaciones y Sugerencias - OIRS
4. Carta de Derechos Ciudadanos: Consigna los derechos de la ciudadanía en relación con la institución.
5. Atención de público en Defensorías Locales.
6. Difusión en medios de comunicación.
7. Difusión en la comunidad: Encuentros presenciales con la ciudadanía que permiten una difusión general de los servicios institucionales. Material Impreso (Cartillas, Guías, Dípticos, Boletines, etc.) Cápsulas Radiales, piezas audiovisuales.
8. Redes sociales.

## PARRAFO 3°

### DE LAS CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS DE LA DEFENSORÍA NACIONAL Y SUS RESPECTIVAS DEFENSORÍAS REGIONALES

**Artículo 7°.- Cuentas Públicas Participativas.-** Las Cuentas Públicas Participativas son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, que permiten a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas, y a los ciudadanos ejercer control social sobre la gestión de la administración pública.

Tanto el Defensor o Defensora Nacional, como los (as) Defensores (as) Regionales realizarán en la oportunidad que se disponga previamente, de cada año, un proceso de Cuenta Pública con participación directa de la ciudadanía.

**Artículo 8°.-** El proceso de rendición de cuentas se iniciará con la elaboración de un documento base de rendición de cuentas, con la información contenida en el Balance de Gestión Integral (BGI), el cual deberá contener de manera didáctica, la información más relevante acerca de los compromisos futuros y el desempeño de la gestión de la Defensoría Nacional y de cada Defensoría Regional, incluyéndose información respecto de los de la gestión de las políticas, planes, programas y de la ejecución presupuestaria del año anterior.



**Artículo 9°.-** Antes de difundir este informe, deberá consultarse la opinión al Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, debiendo consignar su opinión en la versión final del texto de la Cuenta. Este documento deberá contar con la adecuada y correspondiente difusión en los medios que se determinen al efecto.

El (la) Defensor (a) Nacional, mediante resolución, aprobará el documento base de rendición de cuenta pública respectiva e indicará el proceso y el cronograma del mismo.

**Artículo 10°.-** Conjuntamente a la elaboración y difusión de la Cuenta Pública, la Defensoría Nacional y cada una de las Defensorías Regionales convocarán a una jornada de encuentro con personas y representantes de organizaciones de la sociedad civil, proporcionándoles un resumen ejecutivo del Informe de cada Cuenta Pública y la ubicación del documento completo en el sitio web respectivo.

En la jornada presencial se analizarán los contenidos de la cuenta pública por parte de los participantes. La autoridad realizará una exposición de la cuenta pública, manera clara y precisa, para luego realizar una instancia de discusión en la modalidad de taller, donde se recopilarán las opiniones y comentarios planteados por los/as participantes, los que serán expuestos en un plenario.

Paralelamente, se deberá disponer en el sitio Web institucional, del “Informe de Cuenta Pública” el cual deberá estar publicado 20 días hábiles antes del inicio de la actividad de Cuenta Participativa y a través del cual:

- a) Se convocará a la ciudadanía al diálogo virtual.
- b) Se podrá conocer el documento base de la cuenta pública,
- c) Se podrán hacer llegar opiniones y comentarios sobre la cuenta pública.

**Artículo 11°.** Tanto la Defensoría Nacional como cada una de las Defensorías Regionales sistematizarán todas las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo presencial y virtual, y 45 días después de la ejecución de ambas modalidades, el jefe superior del servicio y los respectivos defensores o defensoras regionales, mediante un documento, darán respuesta pública a las inquietudes e interrogantes más importantes que se hayan detectado en el proceso de cuenta pública correspondiente. Este documento de respuesta será enviado a los participantes de la jornada de diálogo y se difundirá a través del sitio web institucional y de los medios que se estimen convenientes.

#### **PÁRRAFO 4°**

#### **DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS O DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS**

**Artículo 12°.- Consultas Ciudadanas y sus materias.-** Con el objetivo de mejorar las políticas públicas que desarrolla, el Servicio pondrá en conocimiento, las materias de interés ciudadano o de sus usuarios en las que se requiera conocer su opinión. Este proceso debe realizarse siempre manteniendo los criterios de representatividad, diversidad y pluralismo.

**Artículo 13°.- Consultas Ciudadanas a petición de parte.-** El Servicio deberá realizar durante el mes de diciembre de cada año un proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de Consultas Ciudadanas durante el año siguiente. La autoridad determinará cuales temáticas 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 14°.- Consultas Ciudadanas de oficio.-** Las materias a consultar de oficio por parte del Servicio serán definidas mediante un documento que se publicará en el sitio web institucional, a través de documentos dirigidos a determinados públicos o de manera presencial a sus usuarios. En él se informará del proceso a realizar, la metodología aplicable y la minuta de posición que contendrá los fundamentos de la materia en consulta, los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan, además de describir los resultados esperados y las principales acciones



consignadas respecto de políticas, planes y programas que se sometan a consideración de la ciudadanía.

**Artículo 15°.-** Para la implementación de las consultas ciudadanas el Servicio define los siguientes momentos para el desarrollo de éstas:

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

**Artículo 16°.-** Las consultas de ciudadanas que realizará el Servicio podrán ser a través de la(s) siguiente (s) modalidad (s):

- Diálogos Participativos.
- Consultas Ciudadanas Virtuales
- Ambas modalidades simultáneamente.

**Artículo 17°.- Diálogos Participativos.-** Los Diálogos Participativos son procesos de diálogo entre la autoridad gubernamental y representantes de la sociedad civil, respecto de diversos temas de política pública, con el fin de promover la participación e incidencia ciudadana en los asuntos de interés público. Es una metodología de trabajo que permite participar en cualquier momento del ciclo de las políticas públicas, incluyendo el diseño, implementación y evaluación de éstas.

**Artículo 18°.-** El Diálogo Participativo se iniciará con la publicación de la Minuta de Posición, documento que contiene el planteamiento de la autoridad pública y que incluirá al menos los siguientes elementos:

- Marco de la Consulta Ciudadana: Datos necesarios para participar en la convocatoria, incluyendo fecha, lugar y metodología de discusión. Se deben establecer los compromisos de la autoridad en materia de tiempos y mecanismos de respuesta a los planteamientos de los participantes.
- Fundamentos de la materia en consulta: Corresponden a los antecedentes técnicos y los principios programáticos que sustentan la voluntad de la autoridad de someter a discusión una determinada política pública (o necesidad de ella en el caso de obedecer a un proceso de diseño).
- Resultados esperados: Se deben explicitar claramente las principales acciones comprometidas una vez finalizado el proceso de consulta ciudadana.

**Artículo 19°.-** Se realizar un Encuentro de Diálogo Participativo se realizará en la fecha planteada en la Minuta de Posición y contemplará al menos las siguientes etapas:

- Acreditación y Presentación: se procederá a la individualización de los participantes y la inauguración del encuentro.
- Desarrollo Temático: la autoridad 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 en el cual la autoridad pública escuchará los planteamientos de los participantes.

**Artículo 20°.-** El Servicio procederá a la construcción de un informe que dé cuenta del proceso. Éste deberá incluir las presentaciones realizadas, los acuerdos y desacuerdos propios del encuentro y los compromisos asumidos por esta Defensoría Penal Pública.

**Artículo 21°.-** El Servicio tendrá un plazo de 45 días desde la realización del encuentro de diálogo participativo para publicar el informe de la totalidad del proceso.



**Artículo 22°.- Consultas Ciudadanas Virtuales.-** Las Consultas Ciudadanas Virtuales son espacios de encuentro virtual entre la ciudadanía y el la autoridad pública que permiten recoger opiniones, observaciones y propuestas sobre temas específicos de política pública, que se someten a consideración de la ciudadanía.

**Artículo 23°.-** El Servicio difundirá el anuncio de la Consulta Virtual en el sitio web institucional y/o plataforma virtual de participación ciudadana durante

Posteriormente publicará una Minuta de Posición en [www.dpp.cl](http://www.dpp.cl), que contendrá la temática sometida a consulta y el plazo que estará disponible para la recepción de planteamientos.

**Artículo 24°.-** Finalizado el proceso de consulta, se analizará las opiniones ciudadanas y elaborará una respuesta sistematizada de los resultados y compromisos asumidos por el Servicio, que se publicará en un plazo no superior a 45 días.

## PÁRRAFO 5°

### DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

**Artículo 25°.- Consejo de la Sociedad Civil.-** El Servicio contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, en adelante también el Consejo, el que se conformará de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las políticas, planes y programas ejecutados por el Servicio.

El Consejo tendrá como objetivo participar con su opinión en los procesos de toma de decisión y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el Servicio.

**Artículo 26°.-** El Consejo será autónomo respecto del Servicio, el cual estará obligado a velar por el reconocimiento de la representatividad diversa y plural de las organizaciones de la sociedad civil del sector, mediante la realización de una elección de representantes de diferentes estamentos y/o categorías, sin exclusiones arbitrarias, fomentando el equilibrio de género y las diferentes corrientes de opinión que en él existan. El Servicio garantizará las condiciones administrativas, materiales y financieras para asegurar el funcionamiento regular del Consejo.

**Artículo 27°.-** El Consejo estará integrado por no menos de 6 ni más de 10 consejeros que participarán con plenos derechos. Asimismo participarán como interlocutores válidos la máxima autoridad institucional o quien designe en su representación, el Secretario Ejecutivo y un Secretario de Actas, cumpliendo este rol el encargado/a de participación ciudadana.

**Artículo 28°.- Régimen Interno.-** El Consejo de Sociedad Civil regirá su funcionamiento interno por medio de un Reglamento, que deberá ser dictado mediante una Resolución Exenta por este Servicio. Este Reglamento deberá establecer a lo menos las siguientes materias:

- Forma de elección de los/as Consejeros.
- Composición del Consejo.
- Funcionamiento del Consejo.

## PÁRRAFO 6

### DE LAS PLAZAS DE JUSTICIA

**Artículo 29°.- Las Plazas de Justicia.-** Las Plazas de Justicia constituyen un espacio desconcentrado de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones del Ministerio de Justicia y sus servicios dependientes y relacionados.

La Defensoría Penal Pública, en conjunto con las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia, podrá asimismo realizar estas actividades al interior de recintos penitenciarios o bien en espacios públicos y comunitarios.



**Artículo 30°.-** La Defensoría Penal Pública participará en la coordinación y ejecución de estas plazas con las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y sus servicios respectivos, a fin de llevar la oferta pública y el acceso a tramitaciones a población privada de libertad y vecinos o público que participe de actividades en terreno.

Las Defensorías Regionales de la Defensoría Penal Pública realizarán, al menos, una Plaza de Justicia por año calendario, debiendo rendir cuenta de éstas al Encargado (a) de Participación Ciudadana del Servicio.

---

**2° DÉJASE SIN EFECTO** las Resoluciones (Exentas) N°2659, de fecha 17 de agosto de 2011 y N°1139, de fecha 16 de abril de 2012, ambas de esta Defensoría Nacional

**3° PUBLÍQUESE** la presente Resolución en conformidad al artículo 7°, letra j), de la Ley N° 20.285.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



*Andrés Mahnke Malschafsky*  
**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**  
Defensor Nacional

*H.F.S.*  
DBA/UAI/UCP/PPM

**Distribución:**

- Gabinete Defensor Nacional
- Dirección Administrativa Nacional
- Defensorías Regionales
- Departamentos y Unidades, Defensoría Nacional
- Oficina de Partes Defensoría Nacional
- Oficinas de Partes regionales
- Archivo