



REF: APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1001

SANTIAGO, 16 AGO. 2011

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República de Chile; el DFL N° 1, publicado en el Diario Oficial de 17 de noviembre de 2001 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Ley 20.285 Sobre acceso a la Información pública, la Ley 20.423 Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, el DL N° 1.224, del 1975 que crea el Servicio Nacional de Turismo, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N°002, de 20 de abril de 2011; el DS N° 284 de 2010 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombra al Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo y la Resolución N° 737, de 30 de junio de 2011 que define nueva Estructura Orgánica del Servicio Nacional de Turismo, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, en conformidad a lo estipulado en la Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, este Servicio deberá establecer y aprobar una Norma de Participación Ciudadana.

2.- Que, en el mismo sentido, por el Instructivo Presidencial N° 002, de 20 de abril de 2011, se impartieron Instrucciones a los distintos organismos públicos, a objeto de implementar la política de participación ciudadana.

3.- Que, S.E. el Presidente de la República ha definido una Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en el marco de la corresponsabilidad, la cual se traduce en *promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividades de las políticas públicas,*

4.- Que, los ejes por los que se guiará la nueva política de participación ciudadana son:

1. Información y consulta a la ciudadanía
2. Control Ciudadano
3. Fortalecimiento de la sociedad civil

5.- Que, el mismo Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana, del 20 de abril de 2011, dispone en su numeral 3 letra b), la implementación de los siguientes *Mecanismos de Participación:*

- i. *Cuentas Públicas Participativas*
- ii. *Consejos de la Sociedad Civil*
- iii. *Consultas Ciudadanas*



6.- Que, con fecha 18 de noviembre del 2010, el Servicio Nacional de Turismo dictó la Resolución Exenta N° 1.280, la cuál deja sin efecto la resolución Exenta N° 348, de fecha 31 de marzo de 2009, que aprobó la Norma General de Participación de este Servicio.

7.- Que, el ejercicio de las funciones propias de este Servicio debe ser realizado en concordancia con las políticas fijadas por el Presidente de la República, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

APRUÉBASE la **Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Turismo**, cuyo texto a continuación se transcribe:

NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

Título I Disposiciones generales

Artículo 1º: La presente norma general de participación ciudadana del Servicio Nacional de Turismo, regula la forma en que las personas pueden incidir en el desarrollo de los planes, programas y acciones que son de su competencia.

Artículo 2º: Los objetivos de la presente Norma son los dispuestos en el Instructivo presidencial 002 en su apartado de objetivos estratégicos que el gobierno seguirá en materia de participación, correspondientes a:

- I) Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, entendida como el compromiso mutuo que se establece entre el Estado y la ciudadanía para perfeccionar en conjunto las políticas y servicios públicos a fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
- II) Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.
- III) Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía.
- IV) Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por todos los organismos públicos

Título II De los Mecanismos de Participación Ciudadana

Artículo 3º: Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento. Su vigencia y número de participantes se determinarán de acuerdo a los objetivos, recursos disponibles y a la voluntad política que los constituye.





Son mecanismos de participación ciudadana de este Servicio:

1. La Cuenta Pública Participativa.
2. Los Consejos de la Sociedad Civil.
3. El Acceso a la Información relevante.
4. Las Consultas Ciudadanas.

Párrafo 1: De la Cuenta Pública

Artículo 4º: El jefe del Servicio, realizará anualmente una Cuenta Pública Nacional Participativa, de carácter presencial y/o virtual, instancia en que se darán a conocer los planes, programas y acciones definidas por el Servicio, a objeto de Implementar las políticas establecidas por la autoridad para el sector; la gestión presupuestaria y las proyecciones que se estimarán para el año próximo.

Artículo 5º: Para llevar a cabo este proceso, se convocará a la ciudadanía a lo menos una vez en el año. Esta Jornada, de carácter nacional y participativo, será convocada por la autoridad máxima del Servicio, en donde se dará a conocer directamente a la ciudadanía todos los tópicos mencionados en el artículo anterior.

La convocatoria se efectuará mediante la publicación del llamado a la misma, en la página web Institucional del Servicio

Artículo 6º: Como resultado de lo anterior, dentro de los 30 días siguientes a haberse realizado la jornada, se publicará un documento que recogerá los requerimientos levantados en la instancia anterior, además de los acuerdos y conclusiones logrados en la misma. Este documento estará disponible de manera digital en el sitio web del Servicio, y de manera escrita en las Oficinas de Información Turística ubicadas a lo largo del país.

Párrafo 2: Del Consejo de la Sociedad Civil para el Turismo.

Artículo 7º: El Servicio Nacional de Turismo constituirá un Consejo de la Sociedad Civil para el Turismo, de carácter consultivo, representativo, plural y diverso, el cual estará integrado por representantes de las asociaciones gremiales que agrupan a los prestadores de servicios turísticos, de las asociaciones de consumidores, de centros académicos independientes que estudien o se ocupen de materias del turismo, de instituciones de educación superior que impartan carreras relacionadas con la actividad turística, de la ciudadanía (organizaciones no gubernamentales, organizaciones de consumidores u otras), y del Servicio Nacional de Turismo.

Corresponderá a este consejo participar en el proceso de consulta de las políticas públicas en materia relacionadas con el turismo.

Asimismo, corresponderá a este consejo colaborar con la labor del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en materias de su pertinencia.

La composición y el funcionamiento de este Consejo se determinarán por resolución exenta de este mismo Servicio, en un plazo no superior a 6 meses, contados desde la fecha de dictación de la presente norma.





Párrafo 3: Del Acceso a la Información Relevante.

Artículo 8º: El Servicio pondrá a disposición de la ciudadanía, toda la información relativa a sus políticas, planes, programas acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Artículo 9º: La Información señalada en el artículo anterior se encontrará disponible a través de los siguientes medios:

- En el Sitio Institucional <http://www.sernatur.cl> y en los sitios creados para difundir los programas o temáticas del Servicio <http://www.vacacionesterceraedad.cl>, <http://www.giradeestudio.cl> y <http://www.calidadturistica.cl>
- En el banner Gobierno Transparente del sitio Institucional del Servicio www.sernatur.cl (<http://www.sernatur.cl/transparencia/index.html>)
- Material de difusión disponible a lo largo del país (dípticos, trípticos y folletos Informativos), a través de las oficinas de atención ciudadana.
- En diarios de circulación nacional, *spots* radiales y televisivos cuando sea necesario.
- Oficinas de Información turísticas a nivel nacional (OIRS).

Párrafo 4: De la Consulta Ciudadana.

Artículo 10º: El Servicio, dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias en que requieran conocer la opinión de las personas, implementando para dichos efectos la autoridad los espacios y canales de consulta para invitar a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas de su competencia.

Artículo 11º: Durante el último mes del año calendario, de manera presencial o virtual, la ciudadanía propondrá aquellas materias respecto de las cuales tenga interés en pronunciarse mediante Consulta. Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio, podrá establecer mediante resolución otro plazo para recibir dichas solicitudes. Concluido dicho período, el órgano respectivo evaluará qué materias serán sometidas a consulta.

Dentro de los 60 días siguientes al término de plazo establecidos en el párrafo anterior, el *Servicio*, señalarán las materias respecto de las cuales se realizará la Consulta Ciudadana y las modalidades mediante las cuales se implementarán.

Artículo 12º: La Consulta a la ciudadanía, podrá ser realizada utilizando cualquiera de los Modalidades que a continuación se individualizan, o aquellos otros que para cada caso se determine

1. Ventanillas Virtuales: Documentos, publicados en forma virtual, que contienen materias de interés ciudadano y se someten a consideración de la ciudadanía, a través de un sitio web.

Las Ventanillas contendrán, al menos, la siguiente información:

- i. Un resumen del tema de Interés ciudadano.
- ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
- iii. Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.



En las Ventanillas de Opinión, podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción en el sitio web. El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a la Ley N° 19.628, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

Las Ventanillas de Opinión deberán mantenerse abiertas a la ciudadanía, durante un plazo de al menos 15 días.

El Servicio revisará las opiniones, propuestas y consultas realizadas, las organizará temáticamente y dará respuesta a ellas, considerando las preguntas individualmente o agrupando éstas de manera dar una respuesta sistemática. Dentro de los 45 días a la conclusión del proceso de Ventanilla, el *Servicio*, publicará la respuesta sistemática en el mismo sitio de la consulta.

2. Diálogos Participativos: Instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad, a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestado comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos.

Los Diálogos constarán de las siguientes etapas:

- a. Exposición Inicial. La autoridad realizará una exposición respecto de los temas tratados en el Diálogo, y su postura frente a éstos.
- b. Trabajo de taller. Los participantes se dividirán en grupos de trabajo y opinarán respecto del tema tratado en el Diálogo, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras y directrices.
- c. Plenario. Previa elección de relatores por parte de cada uno de los grupos de trabajo, se dará a conocer las propuestas u opiniones a la autoridad respectiva, la cual se pronunciará sobre las mismas, de manera inmediata o bien informando dentro de un plazo previamente determinado en la etapa de exposición inicial.

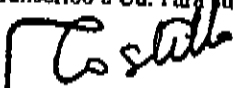
La respuesta de la autoridad será un resumen organizado de lo tratado durante el Diálogo. Dicha respuesta deberá ser publicada dentro de los 90 días hábiles siguientes en el sitio web del *Servicio*

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE


ALVARO CASTILLA FERNÁNDEZ
Director Nacional
Servicio Nacional de Turismo



JAB/CLP/clp.
Dirección Nacional
Ministerio de Economía
Fiscalía
Oficina de Partes.

Copia Fiel del Original
lo que transcribo a Ud. Para su conocimiento

MARIO CASTILLO FERNÁNDEZ
Ministro de Fés