

## **APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO Y DEJA SIN EFECTO ACTO ADMINISTRATIVO QUE INDICA.**

### **VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 6° y 7° del Decreto N°100 del 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653 del 2001, 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 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; el Decreto Ley N°1.224 de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N°20.423 Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el Decreto Exento N°59, de 30 de marzo de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Orden de Subrogación del Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo y la Resolución T.R.A. N.º 266/361/2020, de 15 de julio de 2020, que renueva nombramiento en calidad de titular a la Fiscal del Servicio Nacional de Turismo; en las Resoluciones N°7 de 2019 y N°16 de 2020, ambas de Contraloría General de la República, la primera que "Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón", y la segunda que "Determina los Montos en UTM a partir de los cuales los Actos que se individualizan quedarán sujetos a Toma de Razón y a Controles de Reemplazo cuando corresponda",

### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el artículo 1° del Decreto N°100 del 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile, establece en su inciso final que es deber del Estado "*...asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional*".

2. Que, el artículo 70° del Decreto con Fuerza de Ley 1/19.653 del 2001, 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, dispone que "*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 literal j) del artículo 7° de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, indica que "*Los órganos de la Administración del Estado (...) deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes: j) los mecanismos de participación ciudadana*".

4. Que, la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones

y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en el Párrafo I del Título IV introdujo modificaciones en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, incorporando un nuevo "Título IV. De la participación ciudadana en la gestión pública", el cual consagra y reconoce en su artículo 69 "El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones".

5. Que, la participación ciudadana comprende la incursión real y objetiva de la sociedad civil en todos aquellos procesos que promuevan derechos y desarrollen mecanismos de control social.

6. Que, el Servicio Nacional de Turismo debe contemplar el otorgamiento de los mecanismos necesarios para que todas las personas puedan acceder al derecho a participar en la toma de decisiones que les afectan, generando para ello un conjunto de medidas que fortalezcan e institucionalicen la participación ciudadana en la gestión del Servicio.

7. Que, este Servicio adhiere al Instructivo Presidencial N°007, para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública, de fecha 18 de agosto de 2022; el cual indica lineamientos generales para los Órganos de la administración del Estado en este ámbito, por lo que:

**RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** la siguiente Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Turismo.

**NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**TÍTULO I**

**Disposiciones generales**

**ARTÍCULO PRIMERO:** La presente Norma General de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Servicio Nacional de Turismo, establece la forma, procedimiento y mecanismos en que las personas y/u organizaciones pueden participar en las políticas, planes, programas y acciones propias de su ámbito de competencia.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Servicio Nacional de Turismo designará a el/la Encargado/a de Participación Ciudadana, quien gestionará este proceso al interior del Servicio, siendo sus funciones:

- a. Apoyar el proceso de elaboración, publicación y evaluación de la cuenta pública, con el objeto de asegurar la difusión, a nivel nacional, de las diversas acciones e iniciativas desarrolladas por la Institución durante el año anterior.
- b. Coordinar y/o efectuar la programación e implementación de diversas instancias de

- consulta ciudadana a los(as) usuarios(as) del Servicio.
- c. Coordinar y/o apoyar el desarrollo del Consejo de la Sociedad Civil, con el objeto de resguardar el buen funcionamiento y cumplimiento de la normativa vigente de los mecanismos de participación ciudadana.

### **Párrafo 1°**

#### **DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**ARTÍCULO TERCERO:** Son mecanismos de participación ciudadana del Servicio Nacional de Turismo los siguientes:

- a. Acceso a Información Relevante.
- b. Consulta Ciudadana.
- c. Cuenta Pública Participativa.
- d. Consejo de la Sociedad Civil.

**ARTÍCULO CUARTO:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo precedente, el Servicio Nacional de Turismo podrá incorporar los siguientes mecanismos de participación u otros que sean pertinentes:

- a. Audiencias Públicas.
- b. Cabildos Ciudadanos, Territoriales y Sectoriales.
- c. Presupuestos Participativos.
- d. Encuentro de Diálogos Participativos.
- e. Plataformas Digitales Participativas.

### **Párrafo 2°**

#### **DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE**

**ARTÍCULO QUINTO:** El Servicio Nacional de Turismo pondrá en conocimiento de la ciudadanía información relevante acerca de sus planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible, a través de los medios que a continuación se señalan:

**a. Ley N°20.285, Sobre Acceso a la Información Pública:**

Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información de cualquier Órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública. Se puede acceder a información pública a través de página web institucional específicamente a través del banner denominado "Transparencia Activa".

El Servicio Nacional de Turismo velará por el cumplimiento eficiente y oportuno de los plazos que señala dicha Ley, tanto respecto del proceso de Transparencia Activa como del proceso de

Transparencia Pasiva.

- b. **Oficinas de Información Turística (OIT):** el objetivo de contar con oficinas de información turística consiste en disponer una comunicación fluida e integral entre la ciudadanía y el Servicio Nacional de Turismo, a través de:
- Atención presencial en las Oficinas de Información Turística.
  - Atención telefónica a los usuarios a través de un número único dispuesto para tal fin.
  - Atención virtual a través del buzón de correo [dispuesto para ello en la página web institucional, y otros mecanismos virtuales que puedan disponibilizarse según los recursos institucionales.](#)
- c. **En el sitio web Institucional**, <http://www.sernatur.cl/>, en los subsitios y sitios creados para difundir los programas o temáticas del Servicio y los que se creen para los mismos fines.
- d. **Material impreso o acciones de difusión** en medios diferentes a la página web institucional, de ser pertinentes de acuerdo con definiciones y/o necesidades institucionales.

### **Párrafo 3°**

#### **DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS**

**ARTÍCULO SEXTO:** El Servicio Nacional de Turismo, dentro del ámbito de su competencia, de oficio o a petición de parte, deberá señalar aquellas materias en que requiera conocer la opinión de las personas, implementando para dichos efectos, espacios y canales de consulta con el propósito de invitar a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad.

En las consultas participativas que realice el servicio y que ponga a disposición de la ciudadanía considerará, entre otras materias, aquellas relacionadas con sus planes, programas y/o proyectos que ejecute o pretenda ejecutar y otras que el Servicio considere de interés ciudadano.

Los/as ciudadanos/as, podrán participar en este mecanismo de forma individual o como representantes de organizaciones de la sociedad civil.

**ARTÍCULO SÉPTIMO:** La Consulta Ciudadana se realizará a través de los medios físicos y/o tecnológicos atingentes a la realidad del país, del servicio, de la consulta y de la ciudadanía. Las consultas ciudadanas podrán ser realizadas en forma presencial, virtual o una combinación de las dos anteriores.

Para todas las modalidades antes descritas, el Servicio Nacional de Turismo realizará la difusión oportuna de las características, objetivos, alcances y operatoria de cada consulta que se realice. Para lo anterior, el Servicio Nacional de Turismo en su sitio institucional dispondrá de un

banner, enlace o correos electrónicos, que permitan a las personas expresar sus opiniones sobre materias competentes del Servicio, indicando, al menos, la siguiente información:

- a. Un resumen del tema de interés ciudadano.
- b. Fundamentos y metodología de la consulta ciudadana.
- c. Un espacio para poder opinar, proponer y/o preguntar sobre el tema en discusión.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Una vez terminada y sistematizada la información recabada en la consulta ciudadana, el servicio realizará un informe que contenga toda la información relevante del proceso de consulta, el cual quedará a disponibilidad general en el sitio web institucional.

#### **Párrafo 4°**

### **DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA**

**ARTÍCULO NOVENO:** El/a Director/a Nacional del Servicio Nacional de Turismo, en su calidad de Jefe/a Superior del Servicio, realizará cada año un proceso de cuenta pública con participación directa de la ciudadanía.

El objetivo de la cuenta pública es contribuir a crear un espacio de diálogo ciudadano público, en el que se informe a ésta sobre las gestiones realizadas respecto de planes, programas, acciones y presupuestos del Servicio Nacional de Turismo.

En el marco de la cuenta pública participativa se podrán recibir las inquietudes y planteamientos que surjan de la comunidad debiendo otorgar una respuesta oportuna y adecuada.

**ARTÍCULO DÉCIMO:** El proceso de cuenta pública se podrá realizar bajo las siguientes modalidades:

a. **Modalidad presencial:** se hará efectiva mediante una convocatoria efectuada por el Servicio Nacional de Turismo, a través su sitio web institucional u otros canales de comunicación, a las personas y organizaciones de la sociedad civil. En ella, la autoridad expondrá los logros y resultados de la institución.

Seguido de la presentación de la autoridad, se desarrollará un proceso participativo entre los asistentes, de forma tal que cada uno exponga sus inquietudes y consultas con respecto a la cuenta pública efectuada.

b. **Modalidad virtual:** se hará efectiva mediante la instalación de un banner u otro elemento en el sitio web institucional en el que se informará del proceso de cuenta pública, la metodología para participar y los documentos que se incorporarán a la cuenta. Durante un plazo de 20 días hábiles, el Servicio tendrá habilitado un espacio interactivo para que la ciudadanía haga llegar sus opiniones, preguntas y sugerencias.

También podrá realizarse con una combinación de las letras a y b de este numeral, según sea pertinente.

Para las dos modalidades antes indiadas el Servicio Nacional de Turismo responderá al conjunto de planteamientos, observaciones o consultas, recogidas en el proceso de cuenta pública, dando respuesta a estos en un plazo no superior a 45 días hábiles desde el cierre del plazo de recepción de consultas, a través de un documento publicado en su página web institucional.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO:** al menos quince días antes de la realización de la cuenta pública se deberá exponer, respecto de sus contenidos, ante el Consejo de la Sociedad Civil, quien podrá emitir su opinión sobre el mismo.

### **Párrafo 5°**

#### **DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL**

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO:** El Servicio Nacional de Turismo contará con un consejo de la sociedad civil de carácter consultivo y autónomo en sus decisiones, acuerdos y opiniones, el cual estará conformado por representantes de las organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro relacionadas con el quehacer institucional.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO:** El consejo contará con un reglamento interno que regulará sus objetivos, funciones, funcionamiento y forma de elección de los consejeros(as).

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO:** El consejo estará integrado por 9 consejeros(as), cuya forma de elección, permanencia en el cargo, funciones, reelección y otros, estará establecido en un reglamento interno que regulará estas temáticas.

**2° NÓMBRASE** a el/la funcionario/a que ejerza el cargo de encargado/a de la Unidad de Gestión Institucional, como encargado/a de participación ciudadana del Servicio Nacional de Turismo.

**3° DÉJASE SIN EFECTO** la resolución exenta N°10 de fecha 05 de febrero de 2015, que Aprueba Norma General de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Servicio Nacional de Turismo, y cualquier otro acto administrativo contrario a la presente norma.

**4° PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en los medios electrónicos que correspondan de conformidad a la normativa vigente, incluido el de transparencia regulado por el artículo 7° de la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**MARIA JOSÉ GUTIERREZ ARAQUE**  
[DIRECTORA NACIONAL \(S\)](#)  
[SERVICIO NACIONAL DE TURISMO](#)



[MJGA/CMM/](#)DOT/CLG/JSB

Distribución:

- Dirección Nacional
- Fiscalía
- Subdirección de Desarrollo
- Subdirección Administrativa
- Subdirección de Marketing
- Departamento de Turismo Social
- Departamento de Estadísticas
- Departamento de Tecnologías y Sistema
- Direcciones Regionales SERNATUR
- Unidad de Gestión Institucional
- Oficina de Partes



Documento firmado electrónicamente por:

MARIA JOSE GUTIERREZ ARAQUE

Fecha Firma: 17-01-2023

Código de verificación: 314863745740

Este documento incorpora una firma electrónica avanzada según lo indica la ley No19.799. Su validez puede ser consultada en el sitio [https://sigedoc.sernatur.cl/web\\_verificador/](https://sigedoc.sernatur.cl/web_verificador/) usando el código de verificación indicado, o a través del siguiente código QR:

