

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

RESOLUCIÓN EXENTA Nº

0010

Santiago, 0.5 FEB. 2015

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República de Chile; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto, refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en 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 D.L. N° 1.224, de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo; la Ley N° 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el Instructivo Presidencial N° 7, del 6 de agosto del 2014; el D.S. N° 246, de 25 de noviembre de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra al Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo; la Resolución Exenta N° 84, de 23 de enero de 2015 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba su Norma General de Participación Ciudadana en la Gestión Pública; y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República que fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y

CONSIDERANDO:

- Que, el Programa de Gobierno de S.E. la Presidenta de la República considera la participación ciudadana como una forma de transformar y propiciar una serie de reformas tendientes a derrotar la desigualdad que afecta a todos los chilenos y chilenas.
- 2. Que, el artículo 1º de la Constitución Política de la República de Chile, establece en su inciso 4, que es deber del Estado asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.
- 3. Que, el artículo 70° del Decreto con Fuerza de Ley 1/19.653 del año 2003 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fijó 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 deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán la personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.
- **4.** 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.



5. 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.

RESUELVO:

APRUÉBASE la siguiente Norma General de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Servicio Nacional de Turismo:

TITULO 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.

Párrafo 1 DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 TERCERO: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo precedente y conforme a lo señalado en el Instructivo Presidencial N°7, del año 2014, el Servicio Nacional de Turismo podrá incorporar los siguientes mecanismos de participación:

- 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 CUARTO: El Servicio Nacional de Turismo pondrá en conocimiento de la ciudadanía información relevante acerca de sus políticas, 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:

Transparencia activa: corresponde a aquella información relativa al Servicio
 Nacional de Turismo, que se encuentra permanentemente a disposición del público



- en el banner "Gobierno Transparente" de la página web institucional, http://www.sernatur.cl/transparencia/index.html.
- Transparencia pasiva: corresponde a aquella información que es solicitada por los/as usuarios/as a través de formularios impresos que se encuentran disponibles en las Oficinas de Información Turística a nivel nacional o bien mediante formulario electrónico dispuesto en la página web del Servicio Nacional de Turismo, www.sernatur.cl, en el banner "Solicitud Información Ley de Transparencia", http://www.sernatur.cl/transparencia/transparencia/solicitud informacion.html.
- **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 a nivel nacional.
 - Atención telefónica a los usuarios a través de las Oficinas de Información Turística.
 - Atención virtual (buzón de contacto o "Contáctenos") a través del siguiente link: http://adm2.sernatur.cl/institucional/scripts/contactenos.php. En dicho buzón virtual, la ciudadanía puede realizar consultas sobre información turística, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- **c.** En el **sitio web Institucional**, http://www.sernatur.cl/, y en los sitios creados para difundir los programas o temáticas del Servicio y los que se creen para los mismos fines:
 - Programas:

http://www.vacacionesterceraedad.cl/;

http://www.giradeestudio.cl/;

http://turismofamiliar.cl/.

Servicios Turísticos:

http://www.calidadturistica.cl/;

http://registro.sernatur.cl/;

http://www.chilesustentable.travel/

Información Turística Chile:

http://chile.travel/

http://www.chileestuyo.cl/.

d. Material de difusión (dípticos, trípticos y folletos informativos) disponible a lo largo del país en a través de las Oficinas de Información turística; spot radiales, televisivos y publicaciones en diarios de circulación nacional de acuerdo a definiciones y/o necesidades institucionales.

Párrafo 3 DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS

ARTÍCULO QUINTO: 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.



Las propuestas que el Servicio Nacional de Turismo pondrá a disposición de la ciudadanía para desarrollar el proceso de consulta participativa 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 SEXTO: La Consulta Ciudadana se realizará a través de una modalidad virtual, sin perjuicio de lo que se indica en el párrafo final de este artículo.

Las Consultas Ciudadanas Virtuales consisten en documentos, publicados en forma digital, que contienen materias de interés ciudadano y que se someten a consideración de la ciudadanía a través del portal web institucional. La consulta pública deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa. Para ello, las consultas contendrán, al menos, la siguiente información:

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

Para participar de las consultas virtuales, los/as ciudadanos/as, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones de la sociedad civil, deberán inscribirse previamente en la página web del Servicio. El sistema que se disponga al efecto, administrará los datos personales de la ciudadanía, conforme a las disposiciones contempladas en la Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

No obstante lo anterior, excepcionalmente la consulta ciudadana se podrá realizar mediante otros mecanismos de participación que para cada caso se determine.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Las opiniones serán recibidas por el/a Encargado/a de Participación Ciudadana, quien a su vez las redirigirá a los/as responsables del proyecto, programa o materia consultada.

El plazo de consulta será de 15 días hábiles y el anuncio de la consulta que se va a abrir para discusión deberá ser publicado en el sitio web institucional y en los sitios relacionados, con a lo menos 7 días hábiles de anticipación.

ARTÍCULO OCTAVO: El Servicio deberá revisar las opiniones ciudadanas recibidas, organizarlas temáticamente y dar respuesta a dichas opiniones.

De acuerdo a la naturaleza y/o metodología utilizada para cada consulta en particular, el Servicio responderá cada una de las opiniones y/o las agrupará según los resultados obtenidos, explicando cuáles sugerencias podrían ser aplicadas y cuáles no y señalando las razones de cada opción. Los resultados de la consulta y las respuestas del Servicio, deberá publicarse en el sitio web institucional, en un plazo no superior a 45 días hábiles a partir del cierre de la etapa de opiniones.



Párrafo 4 DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

ARTÍCULO NOVENO: El Director/a Nacional del Servicio Nacional de Turismo, en su calidad de Jefe 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 la ciudadanía sobre las gestiones realizadas respecto de políticas, planes, programas, acciones y presupuestos del Servicio Nacional de Turismo.

Asimismo, en esta cuenta pública 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, 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.

En el evento que a la cuenta pública se le formulen observaciones, planteamientos o consultas, la autoridad deberá dar respuesta en un plazo no superior a 45 días hábiles, la que deberá incluir la totalidad de las observaciones, planteamientos o consultas y será publicada en el sitio web institucional.

b. Modalidad virtual: se hará efectiva mediante la instalación de un banner 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 en su página web para que la ciudadanía haga llegar sus opiniones, preguntas y sugerencias.

Mediante la misma página institucional, el Servicio Nacional de Turismo responderá al conjunto de planteamientos recogidos en el proceso de diálogo virtual de la cuenta pública. La publicación de la respuesta se realizará en un plazo no superior a 45 días hábiles desde el cierre del plazo de recepción de consultas.

Párrafo 5 DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: El Consejo de la Sociedad Civil es un mecanismo de participación ciudadana compuesto por integrantes que representan a organizaciones de la sociedad civil relacionados al quehacer de la institución.



Su función es manifestar su opinión a la máxima autoridad de cada Ministerio o Servicio Público en los procesos de toma de decisiones en políticas públicas.

Los Consejos de la Sociedad Civil son de carácter consultivo (no vinculantes), autónomos y están conformados por representantes de la sociedad civil cuya labor esté relacionada con los temas de competencia del órgano de la administración pública. En su composición se debe tener presente criterios de diversidad, pluralidad y representatividad.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: El Servicio Nacional de Turismo establece que, el Consejo de la Sociedad Civil, atendida la naturaleza de las funciones que le competen y las características de sus integrantes, en relación con las funciones de este Servicio y aquellas que corresponden al Ministerio de Economía , Fomento y Turismo, se entenderá constituido a través del Consejo General de Turismo, del citado Ministerio, de acuerdo a lo establecido en su Norma Participación Ciudadana en la Gestión Pública, aprobada por Resolución Exenta Nº 84, de 23 de enero de 2015.

TITULO FINAL

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Déjase sin efecto las Resoluciones Exentas Nº 1001, de 16 de agosto de 2011 y Nº 1030, de 5 de septiembre de 2012, del Servicio Nacional de Turismo.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Omar Hernández Alcayaga
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

OHA/CGH/AMM/FCC/fcc

DISTRIBUCIÓN

- Dirección Nacional
- Oficina de Partes