

MANUAL DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

El presente Manual se elabora con carácter **tajante, detallado y normativamente ajustado**, garantizando el cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes en Chile en materia de participación ciudadana y atención a la ciudadanía, incluyendo la **Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana**, la **Norma General de Participación Ciudadana 092-2023**, el **Instructivo Presidencial N°002 de 2022**, y demás resoluciones exentas como la 086-2016 del Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil.

1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- 1.1. **Legalidad y Transparencia:** Todas las acciones de participación ciudadana deben ajustarse estrictamente a la normativa chilena, garantizando **acceso equitativo a la información pública**, transparencia en la gestión y rendición de cuentas.
- 1.2. **Inclusión y No Discriminación:** Se debe asegurar que **todas las personas y organizaciones sociales** puedan participar en igualdad de condiciones, evitando cualquier forma de discriminación por género, etnia, religión, orientación sexual o condición socioeconómica.
- 1.3. **Eficiencia y Efectividad:** Los mecanismos de participación ciudadana deben ser claros, medibles y responder con eficacia a las consultas, propuestas y solicitudes de la ciudadanía.
- 1.4. **Celeridad y Respuesta Oportuna:** Cada procedimiento de atención ciudadana debe tener **plazos definidos legalmente**, garantizando respuestas rápidas y claras.

2. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.1. Audiencias Públicas y Consejos Comunitarios

- Convocatoria formal a ciudadanos afectados por proyectos, políticas o programas.
- Difusión amplia mediante medios presenciales y digitales.
- Registro y seguimiento de todas las intervenciones y propuestas.

2.2. Consultas Públicas y Participación Digital

- Encuestas oficiales y plataformas web para comentarios y sugerencias.
- Garantía de **protección de datos personales** y confidencialidad.

- Publicación de resultados y actas con determinación de la incorporación de aportes.

2.3. Mesas Técnicas y Comités Sectoriales

- Integran **representantes de la sociedad civil y expertos técnicos** para deliberar sobre políticas públicas específicas.
- Elaboración de informes que se remiten a autoridades superiores para su evaluación e incorporación.

2.4. Consejos de la Sociedad Civil

- Aplicación de la **Resolución Exenta 086-2016**, que regula la constitución, funcionamiento y rendición de cuentas de estas instancias.
- Incorporación de representantes de asociaciones legales, juntas de vecinos, ONGs y colectivos ciudadanos.

3. Procedimientos de Atención Ciudadana

3.1. Recepción de Solicitudes

- Canales oficiales: correo electrónico institucional, plataformas digitales, ventanilla municipal, teléfono de contacto autorizado.
- Registro con **fecha y número de radicación** para trazabilidad total.
- Identificación clara de la persona u organización solicitante.

3.2. Análisis y Derivación

- Clasificación de solicitudes según su naturaleza: información, queja, propuesta o reclamo.
- Derivación inmediata al organismo responsable facultado por ley.

3.3. Respuesta Formal

- Plazos máximos definidos por normativa vigente:
 - Respuestas simples: máximo 10 días hábiles
 - Respuestas complejas: máximo 30 días hábiles con notificación de avance
- Documentos de respuesta firmados por autoridad competente.

3.4. Seguimiento y Archivado

- Registro en sistema nacional de atención ciudadana para control estadístico y auditoría.
- Publicación de informes de gestión anuales, garantizando transparencia.

4. NORMATIVA APLICABLE

- **Ley N° 20.500** sobre Asociaciones y Participación Ciudadana

- **Res. Exenta 086-2016:** Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil
- **Res. Exenta 092-2023:** Norma General de Participación Ciudadana
- **Instructivo Presidencial N°002-2022** para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Normas complementarias de **transparencia y acceso a la información pública.**

5. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- Implementación de **indicadores de desempeño**, cobertura y eficacia de mecanismos de participación.
- Encuestas periódicas de satisfacción de la ciudadanía.
- Actualización semestral del Manual conforme a cambios legales y retroalimentación ciudadana.

CONCLUSIÓN

Este Manual establece un marco **tajante y detallado** que regula la **participación y atención ciudadana en Chile**, asegurando cumplimiento de todas las normas existentes, fomentando la **transparencia, inclusión, eficacia y rendición de cuentas**, y dotando a las instituciones públicas de procedimientos claros, auditables y efectivos para interactuar con la ciudadanía.