



**APRUEBA NUEVA NORMA DE PARTICIPACION CIUDADANA
DEL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 5324

SANTIAGO, 30 de septiembre de 2014

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 6, 7 y 8 de la Constitución Política del Estado; La Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado; la Ley Nº 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; la Ley Nº 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Instructivo Presidencial Nº 007, de 6 de agosto de 2014.

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 16 de febrero del año 2011, se publicó en el Diario Oficial el texto de la Ley Nº 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual en su Título IV reconoce el derecho a las personas a participar en políticas, planes, programas y acciones del Estado, obligando a sus órganos a establecer las distintas modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

2.- Que, para adecuar las normas existentes en este Servicio, y en estricto cumplimiento con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 70 de dicha Ley, es que se hace necesario actualizar y establecer los distintos mecanismos de participación ciudadana que tendrá el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, con el objeto de promover el perfeccionamiento del sistema democrático del país, por medio de diversas iniciativas tendientes a promover la participación ciudadana en la gestión pública en torno a cuatro ejes programáticos: 1.- Acceso a la Información Relevante; 2.- Consulta Ciudadana; 3.- Cuenta Pública Participativa; y, 4.- Consejos de la Sociedad Civil.

3.- Que mediante el nuevo Instructivo Presidencial Nº 007, de 6 de agosto de 2014, la Presidenta de la República ha estimado poner al día los lineamientos gubernamentales sobre la aplicación de la Ley Nº 20.500 y comprometer coordinadamente a los organismos de la Administración del Estado en la implementación de acciones de articulación con la sociedad civil y sus organizaciones.

4.- Que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo debe establecer formalmente los mecanismos de participación ciudadana que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, lo que debe ser traducido en un documento.

RESUELVO:

1.- APRUÉBASE la siguiente nueva Norma de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

**“NORMA ESPECÍFICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE
CAPACITACIÓN Y EMPLEO”**

**Título I:
Disposiciones Generales**

Artículo 1: La presente Norma Específica de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (en adelante, el Servicio), regula la modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito su competencia.

Artículo 2.- La participación ciudadana en la gestión del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo tiene los siguientes fundamentos:

- a. El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.
- b. Es contraria a la participación ciudadana toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la forma antes señalada.
- c. La necesidad de promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas, mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía y fortalecer las organizaciones de la sociedad civil introduciendo una cultura de la corresponsabilidad.

Título II DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo 3.- Constituyen mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, los siguientes:

- a) Acceso a Información Relevante
- b) Cuenta Pública Participativa
- c) Consulta Ciudadana 1. Diálogos Ciudadanos, 2. Consulta en Línea
- d) El Consejo de la Sociedad Civil
- e) Instancias Regionales de Participación

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional podrá autorizar, mediante resolución, la realización de otros mecanismos de participación ciudadana, complementarios a los señalados en este artículo, a realizarse en las regiones, provincias o comunas, que respondan a necesidades locales.

DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

Artículo 4.- El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo deberá poner en conocimiento público información relevante referida a sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible, dando cumplimiento también, en tiempo y forma, a la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública y a la Ley N°20.730, que Regula el Lobby y las Gestiones que Representen Intereses Particulares ante las Autoridades y Funcionarios.

Artículo 5.- La información antes señalada estará disponible a través del Sistema de Atención Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Servicio, que permite invitar a la ciudadanía a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de su gestión pública, así como a través de la página de Transparencia Activa del Servicio.

Para los anteriores efectos, el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana dispone de los siguientes mecanismos:

- I. El Sitio Web Institucional www.sence.cl

La Página Web Institucional se establece para informar, difundir y comunicar las acciones del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, entregando clara y oportunamente la información y poniéndola a disposición de los usuarios/as.

Toda la información de este sitio electrónico es de libre acceso

II. Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS, Presencial y Virtual)

Son las unidades ubicadas en todas las Direcciones Regionales del Servicio, cuya función es atender y entregar información en forma presencial y/o virtual a los usuarios, y recibir sus reclamos y quejas otorgándoles la correspondiente tramitación.

Las OIRS cumplen también la función de gestionar las solicitudes de información pública (transparencia pasiva) reguladas por la Ley Nº20.285, sobre Acceso a la Información Pública, bajo responsabilidad directa del Director Nacional o los respectivos Directores Regionales del Servicio.

III. Teléfono de Información Ciudadana

Espacio de atención no presencial radicado en la Unidad de Comunicaciones, atendido por personas capacitadas, que recibe consultas sobre los programas y trámites del Servicio a través del número telefónico nacional 800801030.

DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA ANUAL

Artículo 6.- El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo dará anualmente y de manera desconcentrada, cuenta a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, que se llevará a efecto a más tardar el 30 de mayo cada año. La Dirección Nacional del Servicio establecerá un calendario anual y regional de cuentas públicas participativas.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo pondrá en conocimiento previo del Consejo de la Sociedad Civil, que se menciona más adelante, el prospecto de Cuenta Pública Participativa Nacional que deba rendir anualmente.

Artículo 7.- La Cuenta Pública Participativa se compondrá de los siguientes elementos:

- a) Información del quehacer del Servicio. El Servicio elaborará un documento base de rendición que contenga la información más relevante acerca de su desempeño durante el periodo anual que se informa.
- b) Diálogo participativo con la ciudadanía. El Servicio someterá a la evaluación de la ciudadanía su gestión institucional y recogerá y sistematizará sus principales contenidos, los que difundirá posteriormente en su sitio electrónico institucional.
- c) Respuesta a los planteamientos de la ciudadanía. El Servicio establecerá los mecanismos de respuesta en forma previa a la Cuenta Pública Participativa.

Artículo 8.- El Servicio efectuará su Cuenta Pública Participativa **de manera presencial**, en jornadas que deberán contar con la asistencia de la Autoridad Nacional, o su representante, y/ o Regional, según corresponda.

Artículo 9.- La jornada presencial contendrá las siguientes etapas:

- a. El Servicio efectuará una convocatoria pluralista y representativa del universo de organizaciones y personas relevantes de la sociedad civil vinculadas con su quehacer institucional.

El Servicio pondrá a disposición de la ciudadanía, en su sitio web institucional, el documento consignado en la letra a) del artículo 7.

La difusión de la Cuenta pública se efectuará a través del sitio web institucional y/o mediante invitaciones dirigidas a las instituciones y personas antes señaladas.

- b. Desarrollo del encuentro: En este encuentro, la Autoridad Superior del Servicio, Nacional o Regional, expondrá de forma didáctica y sencilla los logros y resultados de la Institución, utilizando todos los medios técnicos a su alcance que faciliten la comprensión de los temas presentados.

Luego de la presentación de la Autoridad, se desarrollará un proceso participativo de manera de recoger las consultas y opiniones de la ciudadanía.

- c. Documento final: En un plazo no superior a 30 días hábiles se deberá elaborar una respuesta que incluya la totalidad de las observaciones planteadas en el encuentro. Las respuestas serán publicadas en la página web Institucional.

DE LA CONSULTA CIUDADANA

Artículo 10.- El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo buscará conocer la opinión de la comunidad en aquellas materias relevantes, previamente determinadas por la Autoridad, a través de dos formas:

- A. **Diálogos Participativos**, que buscarán conocer la opinión de la comunidad en aquellas materias relevantes, previamente determinadas por la Autoridad.

Las propuestas que el Servicio pondrá a disposición de la ciudadanía para desarrollar el proceso de los Diálogos Participativos, estarán referidas a planes, políticas, programas o proyectos en diseño o rediseño, y otras materias que el Servicio considere de interés.

Los Diálogos Participativos o consulta ciudadana de carácter presencial, se llevarán a efecto de la siguiente forma:

I.- La Autoridad Superior del Servicio convocará, dentro del segundo semestre de cada año, a través de la página web del Servicio o de un medio de comunicación regional, a participación en las consultas ciudadanas.

Se establecerá un calendario regional de consultas ciudadanas, que culminen como máximo el mes de noviembre de cada año.

El aviso de convocatoria señalará las materias sobre las cuales se requiere la opinión de la comunidad y el lugar y hora donde se realizará dicha actividad.

II.- La consulta versará sobre los temas establecidos previamente.

III.- La consulta se desarrollará de la siguiente manera:

- a. Exposición inicial, con los documentos fundamentales para el debate
- b. Trabajo de taller, u otra modalidad, en el que se dividirá a los participantes en grupos de trabajo para que, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras, opinen del tema que convoca el Diálogo.
- c. Plenario, momento en que los relatores de los grupos darán a conocer sus propuestas y la Autoridad respectiva, o su representante intervendrá, sea dando respuestas o bien informando un plazo en el que se responderá a los planteamientos de los asistentes, a través de un mecanismo de respuesta que debe informarse en el mismo acto.

IV.- De esta actividad se levantará un acta, la cual deberá estar publicada en la página web Institucional dentro del plazo de 30 días hábiles. En dicha acta se dará respuesta a aquellas materias que en su momento no pudieron ser contestadas por falta de información.

- B. **Consulta Pública en Línea:** a través de la cual se buscará recibir opiniones, comentarios y sugerencias, a partir de una propuesta, iniciativa o temática específica definida por el Servicio, con el fin de que la ciudadanía, funcionarios públicos y grupos de interés puedan, de manera informada, plantear sus apreciaciones y comentarios sobre dicha materia.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo llevará a efecto esta modalidad de participación a través de su sitio electrónico institucional o de otras metodologías participativas que resulten aplicables. Las observaciones que se formulen durante la aplicación de este mecanismo de participación serán públicas y estarán disponibles en el dicho sitio electrónico.

Finalizado el proceso de consulta pública, el Servicio dará respuestas a todas y cada una de las observaciones, las que se publicarán una vez formalizada la política, acción, plan o programa, o en un plazo que determine el Director Nacional. Las respuestas se informarán y publicarán también en el sitio electrónico del Servicio.

DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Artículo 11.- El Consejo de la Sociedad Civil, del Servicio Nacional de capacitación y Empleo, es un mecanismo de participación ciudadana, que lo vincula con representantes de la sociedad civil, nacional o regional, que acompañan a su Autoridad en los procesos de toma de decisiones sobre políticas públicas.

El Consejo de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, estará conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y se fundan en el derecho que el Estado reconoce a las personas de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. En su conformación se debe considerar a organizaciones de mujeres o que promuevan intereses de género y de asociaciones indígenas, sean a nivel nacional o sectorial.

Artículo 12.- En virtud de su carácter consultivo, el Consejo podrán emitir opiniones sobre las materias en que sean consultados por el Servicio, y su opinión deberá ser considerada de manera no vinculante.

Por su carácter autónomo, los consejos serán independientes en sus opiniones, decisiones y resoluciones.

Corresponderá al Consejo de la Sociedad Civil conocer, en forma previa, el prospecto de cuenta Pública Participativa que corresponda rendir anualmente al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Artículo 13.- El Servicio proveerá del apoyo administrativo que requiera el Consejo para su funcionamiento en cada una de sus reuniones, lo que incluirá dependencias adecuadas para la celebración de sus sesiones, así como servicios de secretaría, mensajería, custodia, soporte informático y todos los demás que pudiese requerir, para el adecuado funcionamiento de cada sesión, dentro de su disponibilidad presupuestaria.

Artículo 14.- El Consejo estará conformado en no menos de 60% de sus integrantes por representantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan vinculación con los temas de competencia del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, debiendo tener presente para ello los criterios de diversidad, pluralidad, representatividad y equidad de género. El Servicio estará representado por su máxima autoridad y por las personas que éste considere para participar en las sesiones del Consejo.

Artículo 15.- El Servicio abrirá y mantendrá un registro público de asociaciones en el que se inscribirán todas aquellas que deseen participar en el proceso de selección del o los consejeros que las representarán. En dicho registro deberán constar la integración de su directiva, el número de miembros que la componen, su cobertura territorial y los fines que persigue.

Artículo 16.- Los integrantes del Consejo deberán tener 18 años cumplidos al momento de su designación y saber leer y escribir, no podrán percibir remuneración alguna por sus funciones, durarán cuatro años en sus funciones y podrán renovarse por una sola vez.

Artículo 17.- Sin perjuicio de las inhabilidades especiales que establezca la ley o que determine el Servicio en su reglamento, no podrán ser integrantes del Consejo de la Sociedad Civil:

- a) Las personas que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, inclusive.
- a) Las personas que se hallen condenadas por crimen o simple delito, salvo lo establecido en el artículo 105º del Código Penal.
- b) Las personas que sean candidatos u ocupen cargos de elección popular.

Artículo 18.- Para los efectos del artículo anterior, los integrantes del Consejo deberán acreditar que no se encuentran afectos a alguna de las causales de inhabilidad previstas en ese Artículo, en la forma que se establezca en el reglamento que se señala en el artículo 22.

Artículo 19.- Sin perjuicio de las causales especiales que establezca la ley o que determine cada órgano en su reglamento, serán causales de cesación en el ejercicio de las funciones de consejero:

- a. Muerte.
- b. Cumplimiento del plazo de nombramiento.
- c. Renuncia.
- d. Inasistencia a más de tres sesiones seguidas, no justificadas.
- e. Por sobrevenir algunas de las inhabilidades previstas en el artículo 17 precedente.
- f. Aprovechar en su propio beneficio o transmitir a terceros cualquier parte de la información a que hayan tenido acceso en el ejercicio de su función, y que no se encuentre contenida en los acuerdos adoptados.

El miembro del Consejo que estimare haber quedado afecto a alguna causal de cesación en el ejercicio de su cargo, deberá comunicarlo de inmediato a la Autoridad Superior del Servicio, sin perjuicio de dar cuenta de ellos a esta en la siguiente sesión que se celebre, dejándose constancia del hecho en el acta de la misma.

Artículo 20.- El Consejo contará con un presidente, que será siempre un representante de la sociedad civil y entre sus principales funciones estarán las de presidir las sesiones; solicitar antecedentes sobre las materias que le sean propuestas al Consejo por el órgano respectivo; informar a la máxima autoridad del Servicio, nacional o regional, de los acuerdos u opiniones adoptadas; e informar a la ciudadanía sobre el trabajo realizado en el Consejo.

Contará también con un secretario ejecutivo, que será un funcionario del Servicio y designado por su Autoridad Superior, que tendrá por funciones proponer, de acuerdo a las instrucciones de ésta, las materias a tratar en las sesiones del Consejo; citar a las sesiones e informar de dichas definiciones al Consejo; actuar como ministro de fe de los acuerdos u opiniones adoptadas por el Consejo; levantar acta de sus sesiones y asistencia y publicarlas en la página web del Servicio.

Artículo 21.- Los acuerdos del Consejo se adoptaran por la mayoría absoluta de sus miembros presentes, y en caso de empate, el asunto será dirimido por quien lo preside. Dichos acuerdos no serán vinculantes para el Servicio.

Los acuerdos deberán ser puestos en conocimiento de la ciudadanía por el Secretario Ejecutivo del Consejo a través de la página web Institucional.

Las actas y acuerdos del Consejo Nacional y de los Consejos Regionales serán públicos y deberán ser subidos a la página web del Servicio dentro de cuarenta y ocho horas de emitidos.

Artículo 22.- El Servicio podrá dictar un reglamento, que propondrá para su sanción al Consejo para la Sociedad Civil, para regular todas o algunas de las siguientes materias:

- a. Número de consejeros y proporción de sus integrantes que pueden ser funcionarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Dicha proporción no podrá superar el 40% del número total de consejeros.
- b. Procedimiento y criterios específicos de selección y designación de los miembros de los Consejos, así como las causales de inhabilidad especiales, si correspondiera.
- c. Los aspectos específicos del funcionamiento interno de los Consejos.
- d. Las normas internas para la convocatoria, autoconvocatoria y desarrollo de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo.
- e. Periodicidad de las sesiones ordinarias, la que no podrá ser inferior a cinco en cada año calendario.
- f. Establecer las áreas temáticas que, en general, podrán abordar los Consejos. En todo caso, en dichas temáticas no se podrán incluir materias propias de procesos de fiscalización que se esté desarrollando el Servicio. Tampoco podrán tomar conocimiento de aquellas actuaciones del Servicio o sus antecedentes que sean calificados como secretas o reservadas conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.285.
- g. Determinar los procedimientos a través de los cuales la ciudadanía exprese sus observaciones y comentarios acerca de los acuerdos y de las actas del Consejo.

CONSEJOS DE LA SOCIEDAD CIVIL REGIONALES

Artículo 23.- El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo fortalecerá el desarrollo de los Consejos Regionales de Capacitación establecidos en el inciso quinto del artículo 9 de la Ley N°19.518, garantizando la realización previa de un diálogo con representantes de la sociedad civil regional organizada.

Este mecanismo de participación ciudadana se llevará a efecto de la siguiente forma:

- a. Con, a lo menos, 15 días hábiles de anticipación a la celebración del Consejo Regional de Capacitación, la Dirección Regional respectiva del Servicio convocará a los representantes de la sociedad civil regional a una jornada de trabajo, de carácter consultiva, en la que buscará conocer su opinión acerca del desarrollo y aplicación de la política nacional de capacitación en el ámbito regional.
- b. En este ámbito de participación ciudadana deberá considerarse también a organizaciones de mujeres o que promuevan intereses de género y de asociaciones indígenas de nivel regional.
- c. En la jornada de trabajo el Director Regional del Servicio pondrá en conocimiento de los participantes las materias sobre las cuales desea recibir su opinión, efectuando levantamiento de un acta de lo tratado y opiniones vertidas, copia de la cual serán enviadas a todos los miembros que deban integrar el Consejo Regional de Capacitación, al Intendente Regional y a Subdirectora de Coordinación, con, a lo menos, dos días hábiles de anticipación a la celebración del Consejo Regional de Capacitación.
- d. Corresponderá al Director Regional del Servicio velar porque la opinión de los representantes de la sociedad civil regional, contenida en el acta antes señalada, sea puesta en la tabla del Consejo Regional de Capacitación, para su conocimiento y análisis.

Artículo único transitorio.- La Cuenta Pública correspondiente a la gestión del año 2014 se realizará en la fecha que determine el Director

Nacional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, con la información disponible, y a más tardar el día 31 de diciembre de 2014.

Durante el año 2014 deberán realizarse tres sesiones del Consejo de la Sociedad Civil, a nivel nacional.

2.- Déjese sin efecto la Resolución Exenta N°2987, de 13 de junio de 2014.

3.- Publíquese la presente resolución exenta en el banner de Gobierno Transparente del sitio web www.sence.cl, conforme al artículo 7 de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,



PEDRO GOIC BOROEVIC
DIRECTOR NACIONAL (PT)
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO


XRO/JCAD/JdelaF

Distribución:

- Dirección Nacional
- Departamentos y Unidades
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes