

**APRUEBA NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE  
LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 4324,**

**SANTIAGO, 16 AGO 2011**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política del Estado; en el DFL N°1/19.653, de 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 los Decretos con Fuerza de Ley N°343 y N°279, de 1953 y 1960, respectivamente, ambos del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Ley N° 1.028 de 1975, que precisa las atribuciones y deberes de los Subsecretarios; el Decreto Ley N° 1.762 de 1977, que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones; la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Gab. Pres. N° 002 de 20.04.2011, que establece el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República que fija norma sobre la exención del trámite de toma de razón; en el Decreto Supremo N° 67, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; el Decreto Exento N° 1520, del 09 de Agosto de 2011 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Aprueba Norma General de Participación Ciudadana, y demás normativa aplicable.

**CONSIDERANDO:**

1. Que el 16 de febrero de 2011, fue promulgada la Ley N° 20.500 "Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública" la que modifica, entre otros, los artículos 69 a 74 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

2. Que el Decreto Exento N° 1.520 de 09 de agosto de 2011, aprueba la Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

3. Que, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Exento N° 1.520 en su artículo 1°, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, debe dictar su propia Norma de Participación Ciudadana en los ámbitos de su competencia específica.

4. Que conforme a lo dispuesto por el Decreto Exento N° 1.520 antes mencionado y por la Presidencia de la República en el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, contenido en el Gab. Pres. N° 002, de 20 de abril de 2011, y a propósito de la aprobación de la ley anteriormente referida, y con el fin de trazar y organizar los principales lineamientos gubernamentales en la temática, se han establecido para la Subsecretaría de Telecomunicaciones los siguientes cuatro objetivos estratégicos de acuerdo a la política de participación ciudadana, en el marco de la corresponsabilidad:

- a) Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil;
- b) Promover y orientar las acciones de participación ciudadana;
- c) Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía; y
- d) Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por todos los organismos públicos.

5. Que la Ley N° 20.500, el Instructivo Presidencial N°002 y el Decreto Exento N° 1.520 mencionados anteriormente, imparten instrucciones para la implementación de la Ley de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

## **RESUELVO:**

1° **APRUÉBASE** la siguiente Norma de Participación Ciudadana de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

### **Título I**

#### **Disposiciones generales**

Artículo 1º: La presente Norma General de Participación Ciudadana de la Subsecretaría Telecomunicaciones, en adelante "la Subsecretaría", regula la manera en que la ciudadanía puede ser partícipe del desarrollo de las políticas públicas que son de su interés, y permite la participación de ésta como portadora de intereses sociales.

Artículo 2º: La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública de la Subsecretaría de Telecomunicaciones se fundamenta en los siguientes ejes programáticos:

- i) **Información y Consulta a la Ciudadanía:** Se realizarán todos los esfuerzos para que la información que este Ministerio entregue a la ciudadanía sea de calidad, en plazos oportunos y a través de los canales más adecuados para facilitar su acceso.
- ii) **Control Ciudadano:** Sobre la base del compromiso ciudadano se establecerán los mecanismos que faciliten una efectiva fiscalización ciudadana, profundizando la transparencia de la gestión pública, y promoviendo que los ciudadanos puedan acompañar y monitorear los actos y políticas que este Ministerio implemente, a través de una ciudadanía corresponsable con el Estado en este proceso.
- iii) **Fortalecimiento de la Sociedad Civil:** Se reforzará la idea de una sociedad civil participativa e involucrada en el destino de la nación.

### **Título II**

#### **Normas especiales**

##### **De los Mecanismos de Participación Ciudadana**

Artículo 3º: Los mecanismos de participación ciudadana son procesos articulados mediante los cuales la administración pública interactúa con la sociedad, y que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento.

Son mecanismos de participación ciudadana de esta Subsecretaría:

1. Cuenta Pública Participativa Anual.
2. Consejos de la Sociedad Civil.
3. Procesos de Consulta Ciudadana.
4. Acceso a Información Relevante
5. Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
6. Ley N° 20.285 Sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado:

##### **De la Cuenta Pública Participativa**

Artículo 4º: La Cuenta Pública Participativa la realizará la Subsecretaría de Telecomunicaciones de manera virtual, a través del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, al menos una vez al año, conforme a las políticas, planes, acciones, programas, gestión presupuestaria y proyectos emanados del Gobierno Central.

Artículo 5º: El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones informará, con anticipación, la fecha en que estará disponible la Cuenta Pública Participativa. Dicha fecha se informará a través del sitio web del Ministerio y de la Subsecretaría.

El documento de Cuenta Pública estará disponible a través de un banner en la página web de la Subsecretaría, de tal forma que la ciudadanía pueda acceder a él, se informe y opine adecuadamente.

La Cuenta Pública podrá ser observada durante un mínimo de 30 días corridos, plazo durante el cual se recibirán de los ciudadanos los comentarios generales, planteamientos y sugerencias que estimen pertinentes realizar, a través de los canales que se determinen.

Posteriormente, y luego de procesados los comentarios y opiniones recogidas, se publicará en los respectivos sitios web y en las Oficinas de Información de Santiago y Regiones de la Subsecretaría, una respuesta pública de la autoridad a las inquietudes e interrogantes planteadas en el proceso de Cuenta Pública Participativa.

El Ministro tendrá un plazo máximo de 45 días hábiles para responder a estos planteamientos

### **De los Consejos de la Sociedad Civil**

Artículo 6º: La Subsecretaría establecerá un Consejo de la Sociedad Civil, de carácter consultivo, no vinculante. Su objetivo principal será emitir opiniones que puedan ser tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones y en el seguimiento de las políticas públicas gestionadas por la Subsecretaría.

Artículo 7º: La Subsecretaría velará por el reconocimiento de la diversidad, representatividad y pluralidad de las organizaciones de la sociedad civil, sin fines de lucro, que tengan relación con materias de su competencia, procurando establecer mecanismos de interlocución y evitando exclusiones arbitrarias de toda índole.

Artículo 8º: Dentro de los 90 días hábiles posteriores a la fecha de publicación de la presente Norma, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de su sitio web y de publicación de avisos en sus Oficinas de Atención en Regiones, realizará un llamado público a las asociaciones sin fines de lucro, que tengan relación con la actividad de telecomunicaciones, a manifestar su interés de participar en el proceso de conformación del primer Consejo de la Sociedad Civil de esta Subsecretaría.

El llamado público, será informado a través del sitio web [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl) con, al menos, siete días de anticipación, publicándose también los requisitos y antecedentes que los interesados deberán considerar y entregar para realizar su manifestación de interés. El llamado a manifestar interés se mantendrá abierto durante veinte días.

Artículo 9º: La composición del Consejo de la Sociedad Civil de la Subsecretaría, se establecerá mediante las manifestaciones de interés recepcionadas, las cuales serán analizadas en su mérito y pertinencia, pudiendo la Subsecretaría solicitar antecedentes adicionales. En el caso que ninguna asociación sin fines de lucro manifieste interés por formar parte del Consejo, la Subsecretaría realizará una nueva convocatoria, siguiendo el mismo procedimiento, seis meses después del llamado, y así sucesivamente hasta que existan interesados.

Artículo 10º: La composición y funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil, será registrado en un acto administrativo, en donde, entre otros, se definirán los procedimientos para su conformación, funcionamiento, forma y periodicidad de las sesiones, formas de renovación de sus miembros, etc.

Artículo 11º: El acto administrativo indicado anteriormente deberá ser conocido y divulgado entre los miembros del Consejo para su conocimiento y operación.

Artículo 12º: La Subsecretaría deberá dictar dentro de un plazo no superior a 90 días hábiles, contados desde la publicación en el Diario Oficial del Decreto Exento N° 1.520, de 2011, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, un acto administrativo que contenga los procedimientos y compromisos de este mecanismo, con el fin de asegurar su pleno cumplimiento.

### **De los Procesos de Consulta Ciudadana**

Artículo 13º: La Subsecretaría, dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, señalará aquellas materias de interés ciudadano en que requerirá conocer la opinión de las personas, además de la forma en que estas serán consultadas. Asimismo, establecerá los procedimientos para evaluar las materias respecto de las cuales se solicite consulta a petición de la ciudadanía.

Artículo 14º: La Subsecretaría de Telecomunicaciones reconoce como válidos para realizar procesos de Consulta Ciudadana los siguientes mecanismos:

- a) Ventanillas Virtuales de Opinión: Entendidas como la publicación virtual de materias de interés ciudadano y que recopilarán sus opiniones también de manera virtual.
- b) Diálogos Participativos Ciudadanos: Entendidas como instancias de encuentro y diálogo entre la representantes de esta Subsecretaría y la ciudadanía.

Artículo 15° Las consultas se realizarán de manera informada, pluralista y representativa. Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas, informándose, de manera general o específica respecto de los motivos que explican la consideración o rechazo.

Artículo 16° Dentro de los 90 días hábiles posteriores a la publicación de la presente Norma, la Subsecretaría establecerá mediante acto administrativo la o las materias de interés ciudadano sobre las cuales requerirá conocer la opinión de la ciudadanía y el mecanismo que utilizará para realizar la primera consulta. También indicará los plazos y procedimientos a través de los cuales se evaluará la procedencia de la o las materias sobre las que la ciudadanía solicite pronunciarse.

Artículo 17°: En lo futuro, la Subsecretaría en relación a las Consultas Ciudadanas definirá las veces que ellas se realizarán, los plazos que requieran en atención a su naturaleza, la metodología a utilizar, quiénes podrán participar y los canales de difusión de este proceso. Todo ello sancionado con el acto administrativo respectivo.

### **Del Acceso a Información Relevante**

Artículo 18°: La Subsecretaría pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Artículo 19°: La información señalada en el artículo anterior podrá encontrarse disponible en uno o varios de los siguientes medios:

- Sitio web institucional [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)
- Oficinas de Atención Ciudadana en Santiago y Regiones
- Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).  
Dirección: Amunátegui 139, piso 1.  
Teléfonos: 2-4213114-4213150  
Correo electrónico: [oirs@subtel.cl](mailto:oirs@subtel.cl).
- A través de los mecanismos que establece la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública como Sistema de Gestión de Solicitudes: [www.subtel.cl/transparencia](http://www.subtel.cl/transparencia) (opción "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso").
- Impresos.

### **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC):**

Artículo 20° Es el sistema que coordina todos los espacios de atención de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante una gestión que contiene: procedimientos, instrumentos y metodologías para la recepción, derivación, seguimiento, respuesta y registro de las solicitudes ciudadanas, plan de difusión, mecanismos para medir los niveles de satisfacción y la sistematización de la información relevante para retroalimentar la gestión de los servicios, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el gobierno y la ciudadanía.

Artículo 21°: La coordinación señalada en el artículo anterior se realizará a través de los siguientes medios:

- Sitio web institucional [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)
- Twitter institucional: [@subtel\\_chile](https://twitter.com/subtel_chile)
- Oficinas de Atención Ciudadana en Santiago y Regiones
- Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).  
Dirección: Amunátegui 139, piso 1. Santiago  
Teléfonos: 2-4213114-4213150  
Correo electrónico: [oirs@subtel.cl](mailto:oirs@subtel.cl).
- Departamento de Gestión de Reclamos (DGR)  
Dirección: Amunátegui N° 391. Santiago.
- Centro de Documentación (CEDOC)  
Dirección: Amunátegui 139, piso 1. Santiago  
Teléfonos: 2-4213150- 4213569  
Correo electrónico: [cedoc@subtel.cl](mailto:cedoc@subtel.cl)
- Sistema de Gestión de Solicitudes, según Ley N° 20.285: [www.subtel.cl/transparencia](http://www.subtel.cl/transparencia) (opción "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso").

**Ley N° 20.285 Sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado**


Artículo 22°: La Subsecretaría promoverá la eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de la Ley N° 20.285, dado que el acceso a la información pública a todos los ciudadanos, permite controlar en forma efectiva los actos de la Subsecretaría, y ejercer también, el derecho de petición.

Artículo 23°: La ciudadanía podrá acceder a información pública de la Subsecretaría en el banner de Gobierno Transparente publicado en el sitio web [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl), y a través del Sistema de Gestión de Solicitudes en el link: [www.subtel.cl/transparencia](http://www.subtel.cl/transparencia) (opción "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso").

**Disposición Final**

Artículo 24°: La Subsecretaría, en el uso de los mecanismos de participación ciudadana contenidas en la presente Norma, continuará en la búsqueda de nuevas alternativas para fomentar y asegurar la real participación de las personas en la gestión pública y la corresponsabilidad con el principio de democracia inclusiva.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE,**

  
REPUBLICA DE CHILE  
JORGE ATTON PALMA  
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES  
SUBSECRETARIO  
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

  
DGD/R/BA/KMA/APR  
DISTRIBUCIÓN

Gabinete Subsecretario de Telecomunicaciones  
Sres. Secretarios Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones  
División Administración y Finanzas  
División Concesiones  
División Fiscalización  
División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones  
División Jurídica  
División Política Regulatoria y Estudios  
Unidad de Gestión Territorial y Coordinación Institucional  
Departamento Control de Gestión  
Sr. Rodrigo Fierro, Encargado de Transparencia  
Oficina de Partes