SERCOTEC

RESOLUCIÕN N°10.844

MODIFICA RESOLUCIÓN N°9.754, DE 29 DE ABRIL DE 2019, DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y FIJA TEXTO COMPLETO DE LA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA.

Santiago,31 de diciembre de 2025

CONSIDERANDO:

1. Lo dispuesto en la Iey N° 20.285, de Acceso a la Información Pública; en la Iey N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; en la Resolución N°9.341, de 20 de julio de 2016, del Servicio de Cooperación Técnica;

2. Que, el art. 70 de la Iey N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado establece: *"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.*
Las modalidades de participación que se establezcan deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otros".

3. Que, sin perjuicio que la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y Iey N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública no son aplicables a Sercotec, toda vez que, este no forma parte de los Órganos de la Administración del Estado, tal como lo ha establecido la Contraloría General de la República en los dictámenes N°s 9.490 de 1996, 37.948 de 2004, 49.263 de 2005 y 26.023 de 2008; con fecha 16 de agosto de 2011, se dictó la Resolución N° 8.749 que aprobó la primera Norma General de Participación Ciudadana del Servicio de Cooperación Técnica.

4. Que, no obstante, lo anterior, Sercotec ha regulado voluntariamente las materias relacionadas a la participación ciudadana a través de la Resolución de Gerencia General N° 9.754, del 29 de abril de 2019.

SERCOTEC

5. Que, de acuerdo a lo señalado precedentemente, a fin de actualizar dicha normativa en conformidad a las modalidades de acceso a la información relevante.

6. Y, atendido lo dispuesto en la letra a) del artículo décimo cuarto de los Estatutos del Servicio,

RESUELVO:

Artículo primero: Reemplácese los siguientes artículos de la Resolución N° 9.754, del 29 de abril del 2019, por los siguientes:

A) ***DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA***

Artículo 5°. -Cuenta Pública Participativa.

Las Cuentas Públicas Participativas son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, que permiten a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas, y a los ciudadanos ejercer control social sobre la administración pública.

El/la gerente/a general del Servicio de Cooperación Técnica realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública Participativa, con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada y recoger opiniones, comentarios, inquietudes y sugerencias sobre la misma, promoviendo el control ciudadano y la corresponsabilidad social.

La Cuenta Pública Participativa deberá estar respaldada en un informe detallado que deberá estar a disposición de las personas con al menos cinco días hábiles de anticipación a su realización, siendo publicada en el sitio electrónico institucional. Este informe deberá incluir, al menos, las siguientes materias:

a) Balances de la ejecución Presupuestaria y situación financiera del órgano.
b) Las acciones ejecutadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo, las inversiones realizadas y los convenios celebrados con otras instituciones públicas o privadas.
c) Ejecución de las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública.
d) Las observaciones, planteamientos o consultas realizadas a la Cuenta Pública Participativa en instancias previas a su publicación definitiva y las respuestas formuladas por el servicio o ministerio.

El informe se deberá presentar al Consejo con al menos quince días hábiles de anticipación a la realización de la Cuenta Pública Participativa. Se presentará en una sesión en la que se deberá discutir su contenido y el Consejo podrá emitir su opinión sobre el mismo. Dichas opiniones deberán ser incorporadas por el servicio en el informe final de la Cuenta.

Artículo 6°.- El proceso de cuenta pública se podrá realizar bajo las siguientes modalidades de participación ciudadana:

a) ***Modalidad Presencial:*** *El/la gerente/a general del Servicio convocará con anticipación a la fecha que se fije para la realización de la rendición de cuentas nacional a actores de la sociedad civil que estén vinculados al ámbito de Sercotec, proporcionándoles las materias a tratar en la jornada. Este proceso debe finalizar a más tardar el 31 de mayo del año siguiente al que se dará cuenta en el proceso o en la fecha que se indique según recomendación de la autoridad correspondiente. Luego, se realizará una instancia donde se recopilarán las opiniones y comentarios planteados por los ciudadanos a través de una modalidad interactiva.*

   En el evento de que a la cuenta pública se le formulen observaciones o consultas, el/la gerente/a general deberá dar respuesta a ellas en un plazo no superior a 20 días hábiles contados desde la realización de la Cuenta Pública. La totalidad de las observaciones y consultas, con sus respectivas respuestas, serán publicadas en el sitio web institucional www.sercotec.cl.

b) ***Modalidad Virtual:*** *Se hará efectiva mediante la instalación de un banner en el sitio web institucional, www.sercotec.cl, en el que se informará el 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 la página web para que la ciudadanía haga llegar sus opiniones, preguntas y sugerencias.*

B) DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo 3. Son mecanismos de participación ciudadana del Servicio de Cooperación Técnica los siguientes:

a) *Acceso a Información Relevante.*
b) *Cuentas Públicas Participativas.*
c) *Consultas Ciudadanas.*
d) *Consejo de la Sociedad Civil.*

Las referidas modalidades deberán considerar los avances de las tecnologías de la información, de manera que siempre se favorecerá aquel procedimiento que permita constatar un hecho y agilice la gestión pública.

Asimismo, en la utilización de estas modalidades la autoridad deberá velar tanto por el correcto tratamiento de los datos personales en virtud de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, como por la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contemplada en la Ley N° 20.422; de los pueblos originarios, conforme a la Ley 19.253, Convenio 169 de la OIT y demás legislación vinculante. Lo anterior, sin perjuicio de otras normas vigentes.

Con el fin de lograr una mejor implementación de los mecanismos de participación ciudadana se establece una Unidad de Participación Ciudadana y Clientes con al menos una persona de dedicación exclusiva.

Sercotec, informará durante el mes de marzo de cada año a la División de Organizaciones Sociales, , la persona a cargo de la Unidad de Participación Ciudadana y Clientes. La persona designada será responsable de promover de manera efectiva el cumplimiento de cada uno de los mecanismos de participación ciudadana establecidos, tanto en la legislación general como en las normas específicas del servicio.

Una vez al año, se debe informar a la División de Organizaciones Sociales, las modalidades formales y específicas de participación que serán utilizadas en las etapas de diseño, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y acciones.

Una vez al año se debe informar a la División de Organizaciones Sociales , sobre la gestión participativa del órgano y la ejecución de los mecanismos desarrollados.

En el sitio electrónico del Servicio se mantendrá actualización permanente relativa a las modalidades formales y específicas de participación.

En el caso de recibir denuncias sobre infracciones a las normas comprendidas en el Título IV de la Ley N° 18.575, la jefatura del Servicio deberá dar respuesta en un plazo de treinta días corridos, sin perjuicio del derecho que les cabe a las personas de acudir a la Contraloría General de la República.

SERCOTEC

Artículo segundo: Apruébese la siguiente Norma General de Partición Ciudadana del Servicio de Cooperación Técnica, y déjese sin efecto la Resolución N"9754 del 29 de abril del 2019, del Servicio de Cooperación Técnica:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. La norma general de participación ciudadana del Servicio de Cooperación Técnica regula las modalidades formales y específicas en que las personas pueden participar e incidir en el desarrollo de todo el ciclo de gestión de las políticas públicas que son de su competencia.
La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública del Servicio de Cooperación Técnica se basa en los siguientes fundamentos:

b) La participación como derecho: La participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas es un derecho que el Estado debe garantizar y promover.

c) Derecho Ciudadano a la Información Pública: Las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios, tanto en el acceso a la oferta de los servicios institucionales y garantías de protección social, como en el control y transparencia de la función pública.

d) Fortalecimiento de la Sociedad Civil: Las políticas públicas sectoriales deben incluir iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil que corresponden a su ámbito programático, teniendo en cuenta criterios de equidad y descentralización.

e) La inclusión: La calidad participativa de las políticas públicas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias, lo cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación: La presente norma es aplicable al Servicio de Cooperación Técnica.

SERCOTEC

PÁRRAFO 1º
DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo 3. Son mecanismos de participación ciudadana del Servicio de Cooperación Técnica los siguientes:

a) Acceso a Información Relevante.
b) Cuentas Públicas Participativas.
c) Consultas Ciudadanas.
d) Consejo de la Sociedad Civil.

Las referidas modalidades deberán considerar los avances de las tecnologías de la información, de manera que siempre se favorecerá aquel procedimiento que permita constatar un hecho y agilice la gestión pública.

Asimismo, en la utilización de estas modalidades la autoridad deberá velar tanto por el correcto tratamiento de los datos personales en virtud de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, como por la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contemplada en la Ley N° 20.422; de los pueblos originarios, conforme a la Ley 19.253, Convenio 169 de la OIT y demás legislación vinculante. Lo anterior, sin perjuicio de otras normas vigentes.

Con el fin de lograr una mejor implementación de los mecanismos de participación ciudadana se establece una Unidad de Participación Ciudadana y Clientes con al menos una persona de dedicación exclusiva.

Sercotec, informará durante el mes de marzo de cada año a la División de Organizaciones Sociales, , la persona a cargo de la Unidad de Participación Ciudadana y Clientes. La persona designada será responsable de promover de manera efectiva el cumplimiento de cada uno de los mecanismos de participación ciudadana establecidos, tanto en la legislación general como en las normas específicas del servicio.

Una vez al año, se debe informar a la División de Organizaciones Sociales, las modalidades formales y específicas de participación que serán utilizadas en las etapas de diseño, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y acciones.

Una vez al año se debe informar a la División de Organizaciones Sociales , sobre la gestión participativa del órgano y la ejecución de los mecanismos desarrollados.

En el sitio electrónico del Servicio se mantendrá actualización permanente relativa a las modalidades formales y específicas de participación.

En el caso de recibir denuncias sobre infracciones a las normas comprendidas en el Título IV de la Ley N° 18.575, la jefatura del Servicio deberá dar respuesta en un plazo de treinta días corridos, sin perjuicio del derecho que les cabe a las personas de acudir a la Contraloría General de la República.

PÁRRAFO 2º
DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

Artículo 4 Acceso a la Información Relevante.
El Servicio de Cooperación Técnica pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, en los términos dispuestos en la ley, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Los canales de difusión serán todos aquellos que el Servicio de Cooperación Técnica haya dispuesto, entre los cuales se encuentran los siguientes:

1. Sitio web del Servicio: www.sercotec.cl
2. Ley N° 20.285, Sobre acceso a la información pública:
   2.1 Transparencia activa: corresponde a aquella información relativa al Servicio de Cooperación Técnica, que se encuentra permanentemente a disposición del público en el banner "Gobierno Transparente", http://transparencia.sercotec.cl/
   2.2 Transparencia pasiva: corresponde a aquella información que es solicitada por los usuarios a través del formulario electrónico dispuesto en el Banner "Solicitud de información Ley de Transparencia" en el sitio web institucional, o bien a través de formularios impresos que se encuentran disponibles en las oficinas del Nivel Central y en las direcciones regionales.

3 Sistema Integral de información y Atención Ciudadana SIAC: cuyo objetivo consiste en disponer una comunicación fluida, integral y no discriminatoria entre la ciudadanía y el Servicio de Cooperación Técnica, a través de:
   3.1 Atención telefónica y presencial a través de los espacios de atención Punto Mipe en todas las direcciones regionales
   3.2 Atención virtual a través del formulario Contacto, dispuesto en el sitio web www.sercotec.cl, atendido por los Puntos Mipe y encargados/as OIRS.

SERCOTEC

PÁRRAFO 3º
DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Artículo 5. Cuenta Pública Participativa.

Las Cuentas Públicas Participativas son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, que permiten a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas, y a los ciudadanos ejercer control social sobre la administración pública.

El/la gerente/a general del Servicio de Cooperación Técnica realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública Participativa, con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada y recoger opiniones, comentarios, inquietudes y sugerencias sobre la misma, promoviendo el control ciudadano y la corresponsabilidad social.

La Cuenta Pública Participativa deberá estar respaldada en un informe detallado que deberá estar a disposición de las personas con al menos cinco días hábiles de anticipación de su realización, siendo publicada en el sitio electrónico institucional. Este informe deberá incluir, al menos, las siguientes materias:

e) Balances de la ejecución Presupuestaria y situación financiera del órgano.
f) Las acciones ejecutadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo, las inversiones realizadas y los convenios celebrados con otras instituciones públicas o privadas.
g) Ejecución de las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública.
h) Las observaciones, planteamientos o consultas realizadas a la Cuenta Pública. Participativa en instancias previas a su publicación definitiva y las respuestas formuladas por el servicio o ministerio.

El informe se deberá presentar al Consejo con al menos quince días hábiles de anticipación a la realización de la Cuenta Pública Participativa. Se presentará en una sesión en la que se deberá discutir su contenido y el Consejo podrá emitir su opinión sobre el mismo. Dichas opiniones deberán ser incorporadas por el servicio en el informe final de la Cuenta.

Artículo 6. El proceso de cuenta pública se podrá realizar bajo las siguientes modalidades de participación ciudadana:

a) Modalidad Presencial: El/la gerente/a general del Servicio convocará con

anticipación a la fecha que se fije para la realización de la rendición de cuentas nacional a actores de la sociedad civil que estén vinculados al ámbito de Sercotec, proporcionándoles las materias a tratar en la jornada. Este proceso debe finalizar a más tardar el 31 de mayo del año siguiente al que se dará cuenta en el proceso o en la fecha que se indique según recomendación de la autoridad correspondiente. Luego, se realizará una instancia donde se recopilarán las opiniones y comentarios planteados por los ciudadanos a través de una modalidad interactiva.

En el evento de que a la cuenta pública se le formulen observaciones o consultas, el/la gerente/a general deberá dar respuesta a ellas en un plazo no superior a 20 días hábiles contados desde la realización de la Cuenta Pública. La totalidad de las observaciones y consultas, con sus respectivas respuestas, serán publicadas en el sitio web institucional www.sercotec.cl.

b) Modalidad Virtual. Se hará efectiva mediante la instalación de un banner en el sitio web institucional, www.sercotec.cl, en el que se informará el 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 la página web para que la ciudadanía haga llegar sus opiniones, preguntas y sugerencias.

PÁRRAFO 4º
DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS

Artículo 7. Consultas Ciudadanas y sus materias. Con el objetivo de mejorar las políticas públicas que desarrolla, el Servicio de Cooperación Técnica pondrá en conocimiento, de oficio o a petición de parte, las materias de interés ciudadano en las que se 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.

Artículo 8. Las Consultas Ciudadanas se realizarán a través de “ventanillas virtuales”, que consiste en documentos publicados en forma virtual que contendrán un determinado planteamiento sobre materias de interés ciudadano respecto de planes, políticas y programas, los cuales se someterán a consideración de la ciudadanía. La consulta pública deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa.

Las ventanillas 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.

En las ventanillas virtuales de opinión podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción en el sitio web. El sistema, además, administrará los datos personales de los ciudadanos, conforme a las disposiciones contempladas en la Iey N° 19.628, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

Artículo 9.- Las opiniones serán recibidas por la Unidad encargada del Servicio de Participación Ciudadana, quien a su vez las redirigirá a los responsables del proyecto o programa consultado. 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 www.sercotec.cl, con al menos 7 días hábiles de anticipación.

Artículo 10.- El Servicio de Cooperación Técnica deberá revisar las opiniones ciudadanas recibidas, siempre que éstas se realicen en términos respetuosos y convenientes, y organizarlas temáticamente y responder cada una de ellas. Se harán en forma sistematizada. La respuesta deberá explicar cuáles sugerencias serán aplicadas y cuáles no, señalando las razones de cada opción, y deberá publicarse en el sitio web www.sercotec.cl, en un plazo no superior a 45 días hábiles a partir del cierre de la etapa de opiniones.

PÁRRAFO 5º
DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Artículo 11.- El Servicio de Cooperación Técnica contará con un Consejo de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por representantes de asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las políticas, planes, programas y acciones ejecutados por el Servicio.

Artículo 12. El Consejo sesionará ordinariamente 5 veces al año, contando con la presencia mínima de la mitad de sus integrantes y su presidente/a. Podrá realizar convocatorias extraordinarias las veces que la mayoría simple lo decida.

Artículo 13. El Servicio de Cooperación Técnica proveerá las condiciones administrativas y materiales para el funcionamiento del Consejo.

Artículo 14. Régimen interno. El Consejo se regirá por el Reglamento elaborado por el Servicio de Cooperación Técnica -el que podrá ser modificado por la mayoría absoluta del Consejo, en conjunto de la aprobación del Gerente General del Servicio de Cooperación Técnica-, que normará como principales materias: Composición del Consejo; Forma de elección del/la presidente/a y de los y las consejeros/as; Modificaciones y/o reformas al Reglamento; Funcionamiento.

SERCOTEC

Artículo 15. El Consejo de la Sociedad Civil de Sercotec tendrá como funciones: emitir su opinión sobre planes, políticas y programas del Servicio; emitir su opinión en materia de participación ciudadana, presentando y analizando propuestas que promuevan su mejora; emitir su opinión sobre otras materias en las que sea consultado el Servicio.

Comuníquese y Publíquese en el banner de transparencia activa de la institución.

Maria José Becerra Moro
GERENTA GENERAL
SERVICIO DE COOPERACION TECNICA

MARÍA JOSÉ BECERRA MORO

GERENTA GENERAL

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

KLM/VFG/FMP/JCLA/XRD

Distribución:

Para todo Sercotec.

KL VP FMP

Juan Cristóbal Labarca Agurto
Fiscal
SERVICIO DE COOPERACION TECNICA

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley Nº 19.799

Escanéame! Clickeame!