

# DOS



## CRITERIOS Y ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA



<b>PRESENTACIÓN</b>	3
<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>ANTECEDENTES GENERALES</b>	6
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	8
<b>PARIDAD DE GÉNERO EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	11
<b>1. PONER EN CONOCIMIENTO PÚBLICO INFORMACIÓN RELEVANTE</b>	17
1.1 Descripción legal	17
1.2 Definición conceptual	17
1.3 Objetivos	19
1.4 Implementación	19
1.4.1 Entrega de la información	20
<b>2. CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS</b>	21
2.1 Descripción legal	21
2.2 Definición conceptual	21
2.3 Objetivos	22
2.4 Implementación	23
2.4.1 Levantamiento de la información	23
2.4.2 Difusión y convocatoria	24
2.4.3 Ejecución de la actividad	24
2.4.4 Recepción de retroalimentación	26
2.4.5 Dar a conocer las respuestas de las autoridades	26
<b>3. CONSULTAS</b>	27
3.1 Descripción legal	27
3.2 Definición conceptual	27
3.3 Objetivos	28
3.4 Implementación	28
3.4.1 Definición de la necesidad de realizar la consulta pública	28
3.4.2 Información sobre la materia consultada	29
3.4.3 Selección de las personas	29
3.4.4 Selección del método y herramientas a utilizar	29
3.4.5 Publicidad y restitución de la información	30
<b>4. CONSEJOS DE SOCIEDAD CIVIL</b>	31
4.1 Descripción legal	31
4.2 Definición conceptual	31
4.3 Objetivos	33
4.4 Implementación	33
4.4.1 Integración	33
4.4.2 Estructura	35
4.4.3 Funcionamiento	35
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	37

## PRESENTACIÓN

La División de Organizaciones Sociales tiene como misión promover e implementar la participación de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas. Tal como nos encomendó el Presidente de la República, Sebastián Piñera, queremos entregar herramientas a todos nuestros dirigentes y dirigentas sociales para que las puedan implementar en sus comunidades.

En este contexto les presentamos una Guía Metodológica sobre criterios y orientaciones para la implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública.

La idea es que por medio de esta sean capaces de difundir en sus territorios o aplicar en su gestión, los conocimientos adquiridos. Así podremos contribuir al desarrollo de una sociedad más informada.

Como Director de la División de Organizaciones Sociales estoy convencido que con un trabajo conjunto por promover y propiciar espacios de información y participación, nos llevará a avanzar como país y en la construcción de un Chile más justo.

**Jorge Fuentes Fetis**

Director Nacional de la División de Organizaciones Sociales



## INTRODUCCIÓN

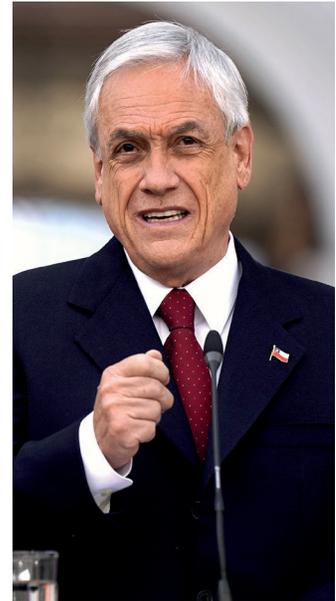
Para dar espacio a una sociedad civil activa es urgente contar con un Estado orientado a proteger y atender los derechos de los individuos y que garantice el ejercicio de la ciudadanía. Las personas son co-creadoras de la esfera pública, del bien común. Una visión como esta conlleva a una cultura política y a un quehacer gubernamental orientado a promover nuevas maneras de entender lo público y el actuar de la sociedad, donde la participación ciudadana encuentra un lugar privilegiado. Las políticas públicas pueden constituirse en espacios dirigidos a una activa participación ciudadana, reconociendo y fortaleciendo un comprometido y sustancial desenvolvimiento de las personas.

En esta perspectiva, el Gobierno del Presidente, **Sebastián Piñera**, basa su sólida convicción de la importancia de construir una sociedad civil fuerte, vigorosa y solidaria, que se involucre y comprometa en los asuntos públicos. Una sociedad civil activa y responsable con el bien común. Por eso es que asume el compromiso de fortalecerla y promover su incidencia en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas, cimentando una relación de compromiso mutuo que se establece entre el Ejecutivo y las personas.

Mucha razón tiene el Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil (2017) cuando en su informe final anota que:

*“El derecho a la participación ciudadana y la libertad de asociación, son reconocidos por el Estado como derechos garantizados por la ley. Asimismo, tiene el deber de permitir, asegurar, garantizar y fomentar la participación ciudadana en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas y la asociatividad, así como desarrollar políticas en favor del fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil”. (p. 43)*

Con el propósito de favorecer la concreción de aquello, desde la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, se ha editado la presente guía, que entrega criterios y orientaciones para un potente despliegue de las modalidades formales y específicas de participación ciudadana



que poseen las personas y las asociaciones en la gestión de los órganos de la Administración del Estado.

Este documento pretende convertirse en un elemento práctico, que facilite el trabajo llevado a cabo a diario por las encargadas y los encargados de participación ciudadana; como así, constituir una base que empiece a perfeccionar la implementación. Dado aquello, es que en las páginas que siguen, no se encontrará un paso a paso o recetas a seguir, tampoco elaboradas reflexiones, sino lineamientos generales de trabajo, probados en el ejercicio diario que entrega la práctica. Tampoco se plantea llevar a cabo acciones distintas a las ya realizadas, estableciendo nuevas obligaciones y deberes, más bien, se sistematizan y rescatan las mejores prácticas identificadas en el marco del sistema de seguimiento de las normas de participación ciudadana que realiza la División de Organizaciones Sociales.

La guía se estructura en siete capítulos, los tres primeros abordan temáticas generales, que circunscriben el ámbito de acción de la participación de las personas, así se entregan antecedentes legales de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, información sobre este tema y los criterios destinados a dar testimonio de la paridad de género en las acciones de participación. Luego, en los cuatro capítulos siguientes, se da paso a un desarrollo detallado de cada mecanismo de participación ciudadana, contemplando sus descripciones generales, una definición conceptual, sus objetivos y actividades para la ejecución de ellos.

Cada vez que nos encontremos realizando alguna acción de participación ciudadana, recordemos lo que nos señaló el Presidente, **Sebastián Piñera**, en su programa de gobierno: *“La fuente del progreso en los países democráticos es una sociedad civil organizada”*. Tener esto en mente permitirá que, entre todos, avancemos hacia una democracia moderna, justa, transparente y participativa, que impulse a la sociedad civil a asumir un rol protagónico.



## ANTECEDENTES GENERALES

Con fecha 16 de febrero de 2011 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que consagra en su Título IV el Principio de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, incorporándose el mismo, en el inciso segundo del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 19.653 del año 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.

Este principio, en atención a lo anotado en el Mensaje Presidencial N° 48-351, de junio de 2004, que da origen al comentado texto legal, dice relación con: *“la activa intervención de la sociedad civil en la elaboración de la voluntad estatal, esto es, un involucramiento superior de la ciudadanía en el diseño o elaboración de las decisiones públicas”*(BCN, 2015, p.7).

La Ley N° 20.500 en sus tres primeros títulos recoge el derecho a la libertad de asociación contemplada en la Constitución Política de la República, estableciendo el deber del Estado de promover y apoyar las iniciativas asociativas de la sociedad civil. En ese sentido, la Ley crea un Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, define a las Organizaciones de Interés Público y regula y reconoce formalmente al Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público (FFOIP).

Mientras que su Título IV incorpora modificaciones a diversos cuerpos legales, tales como: la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, las dos leyes organizativas del Ministerio Secretaría General de Gobierno, la Ley N° 19.418 sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias, la Ley de Tribunales Electorales Regionales y el Código Civil.

Las modificaciones introducidas a la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado vienen a consagrar el principio de participación ciudadana en la gestión pública mediante la incorporación del Título IV, donde se reconoce a las personas el derecho de participar en las políticas, planes, programas y acciones que les afecten. Es contraria a las normas establecidas en el nuevo Título cualquier conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana. Se exige a los órganos de la Administración del Estado no solo a establecer modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, sino que además, deberán mantenerlas actualizadas y publicadas a través de medios electrónicos u otros. Lo anterior se encuentra en concordancia con el deber establecido en el literal j) del

artículo 7° de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, respecto a mantener a disposición permanente del público, a través de sitios electrónicos, los mecanismos de participación ciudadana.

La referida Ley, al incorporar el Título IV establece que cada órgano de la Administración del Estado debe cumplir, a lo menos, con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

1. Poner en conocimiento público información relevante: deberán poner en conocimiento público detalles relevantes acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que esta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.
2. Cuentas Públicas Participativas: deberán realizar anualmente una cuenta pública participativa a la ciudadanía que resuma su gestión respecto a sus planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria.
3. Consultas: deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. Las consultas deberán ser realizadas de manera informada, pluralista y representativa.
4. Consejos de la Sociedad Civil: deberán establecer cuerpos pluripersonales de carácter consultivo, conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.

El detalle de estas modalidades formales y específicas de participación ciudadana que debe contener cada órgano de la Administración del Estado, junto con los otros mecanismos de participación ciudadana que se establezcan, deben plasmarse en una norma para su aplicación, la que se ha dado en denominar como: Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana.

La misma Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado en su artículo 21°, inciso segundo, señala los órganos del Estado que se encontrarán exentos de cumplir con el principio de participación ciudadana en la gestión pública y con los mecanismos de participación establecidos en su Título IV, a saber: Contraloría General de la República, Banco Central, Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, Municipalidades, Consejo Nacional de Televisión, Consejo para la Transparencia y empresas públicas creadas por ley. Estos órganos se regirán por las normas constitucionales pertinentes y por sus respectivas leyes orgánicas constitucionales o de quórum calificado, según corresponda. Por su parte, el artículo 75° del mismo cuerpo legal, exime parcialmente a los gobiernos regionales de cumplir con la normativa del Título IV, siendo obligatorio para estos sólo constituir consejos de la sociedad civil.

La Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, al modificar las leyes organizativas del Ministerio Vocería de Gobierno, agrega la función de dar cuenta anualmente sobre la participación ciudadana en la gestión pública. Señalando, además, que corresponderá, especialmente a la División de Organizaciones Sociales:

- Promover la participación de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas.
- Contribuir a hacer más eficientes los mecanismos de vinculación, interlocución y comunicación entre el Gobierno y las organizaciones sociales, favoreciendo la colaboración y el fortalecimiento de la sociedad civil.
- Coordinar, por los medios pertinentes, la labor del Ministerio Vocería de Gobierno de dar cuenta anualmente sobre la participación ciudadana en la gestión pública.

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**



En la actualidad, en atención, entre otros, al incremento de la cantidad de organizaciones de la sociedad civil, se ha generado un ambiente propicio para entregarle una mayor consideración a la participación ciudadana. En consecuencia, surge la interrogante: ¿qué se entiende por participación ciudadana? Este término, tal como sucede con muchos otros utilizados por las

ciencias sociales y la ciencia política, no posee una definición precisa. Existe una gran discusión bibliográfica al respecto. Sin embargo, independiente de las reflexiones de los teóricos -no pocas veces densas y complejas- el concepto, abordando sus heterogéneas dimensiones, han permeado a diversos actores, tanto públicos como privados, incidiendo en los medios, la legislación nacional y en el desarrollo de políticas públicas, convirtiéndose en una especie de lugar con gran y cierto efecto movilizador e identificador. Para dilucidar respecto a lo que nos referimos cuando escribimos acerca de la participación ciudadana, es necesario comprender, en parte, cada uno de los términos en los que se divide este concepto, para luego englobar una comprensión absoluta del mismo.

En un sentido amplio y de común entendimiento, por participación se entiende el actuar o intervenir en un suceso, en un acto o en una actividad. La Real Academia Española, a la palabra “participación”, la define como: “Tomar parte en algo” (2020). Término que por sí solo no genera mayor discusión, no así cuando se le vincula, por ejemplo, a otras nociones como: social, comunitaria, política o ciudadana. Por ejemplo, ante el término: participación política, Google Académico nos arroja cerca de 2.080.000 resultados. Expresión que será más compleja de abordar si, además, de la noción de ciudadanía, la aplicamos a la gestión de la Administración del Estado.

Roger A. Hart, en un trabajo donde adapta el modelo de la escalera de la participación de Sherry Arnstein, entiende por participación a: *“la capacidad para expresar decisiones que sean reconocidas por el entorno social y que afectan a la vida propia y/o a la vida de la comunidad en la que uno vive”* (1993, p. 5). Mientras que Joan Font e Ismael Blanco (2006) señalan que se entiende por participación *“cualquier actividad dirigida a influir directa o indirectamente en las políticas, se deben tener en cuenta tres elementos: 1) las múltiples formas de participar, las cuales pueden ir desde el votar en las elecciones hasta la violencia política, 2) el propósito, el influir en decisiones, llamar la atención de las autoridades y la ciudadanía o visibilizar una problemática, 3) se constituye en un instrumento para conseguir algo, donde existe la intención de incidir y determinar en el ambiente”*.

Por su parte, Mortecinos sostiene que: *“Cuando se habla de la dimensión participativa, se hace alusión a la articulación de actores en torno a un proyecto compartido, integrados en un marco político común, en donde no solo se consulta e informa al ciudadano, sino que, también, se consensuan definiciones de problemas, se negocian prioridades, se fiscaliza la gestión municipal, se intercambian recursos y se coopera para el desarrollo de objetivos y estrategias comunes”*. (2007, p. 236)

Respecto a la noción de ciudadanía, Thomas H. Marshall (1992) propone que esta se relaciona al goce de determinados derechos que el Estado se halla en el deber de reconocer a todas las personas. En su célebre conferencia pronunciada en la Universidad de Cambridge el año 1949, examina el desenvolvimiento del concepto de ciudadanía en atención al devenir verificado en

la historia de Inglaterra, donde se consolidaron entre los siglos XVII y XX, los derechos civiles, políticos y sociales, concluyendo que la ciudadanía se traduce en una serie de derechos y obligaciones que son individuales, los mismos para todas las personas y que son compartidos y entendidos de manera similar. Este último punto es de gran relevancia, dado que implica el sentirse parte de algo.

Vinculando los principios de participación y ciudadanía, Gloria Cunill Grau anota que esta: *“se refiere a la intervención de particulares en actividades públicas en tanto portadores de determinados intereses sociales”* (1991, p.56).

Recogiendo la discusión respecto al término participación ciudadana, la Biblioteca del Congreso Nacional, señala que: *“La participación ciudadana es el involucramiento activo de la población en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Además, es un mecanismo importante para empoderar a la ciudadanía acerca de sus derechos y para fortalecer aspectos como rendición de cuentas (accountability), transparencia, y gobernanza, entendidos como elementos necesarios de una democracia moderna”.* (2018, p. 70)

La participación ciudadana referida al quehacer gubernamental es un avance notable dentro de la discusión teórica. Por larga data, la gestión de los asuntos públicos se ha visto reservada a los órganos del Estado, particularmente a los órganos de Gobierno o poder ejecutivo. No obstante, el forjar el concepto participación ciudadana en la gestión pública, implica hacer parte del quehacer gubernamental a otros actores, desde la formulación de políticas, planes, programas y acciones, pasando por su implementación y evaluación. Esta noción es recogida por la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, anotando en su preámbulo que se entenderá por participación ciudadana en la gestión pública, como: (...) *“el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran”.* (CLAD, 2009, p. 3)

Ahondando en el tema, Cunill (2004) señala que: *“la participación ciudadana en la administración pública propende a reequilibrar el poder”* (p. 16), toda vez que permite que prevalezcan ciertos intereses en un grupo de gente común, luego de un proceso de discusión. Más aún, la deliberación en este sentido *“es un criterio de eficiencia en tanto puede propiciar la mutua comprensión y el acuerdo; por ende, la confianza que provee el marco institucional para la cooperación voluntaria”* (Cunill, 2004, p.18). Así, la participación y deliberación entre la mayor cantidad posible de personas, incluyendo aquí a técnicos y profesionales, pero sobre todo a la gente común, permite avanzar hacia un quehacer gubernamental eficiente, al servicio de la ciudadanía.

Las lógicas inmersas en la conceptualización de la participación ciudadana en la gestión pública, en parte encuentran sustento en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión

Pública, en el Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo en el cual la participación es un componente transversal y, en la Declaración de Gobierno Abierto, de la Alianza para el Gobierno Abierto -*Open Government Partnership OGP*- de la que Chile forma parte desde el año 2011, donde la participación ciudadana es uno de los elementos constitutivos.

## PARIDAD DE GÉNERO EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el propósito de alinearse con los compromisos adquiridos por el Estado de Chile en distintos acuerdos internacionales como lo son la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW); la Declaración y Programa de Acción de Viena; la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará) o, los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, es que la División de Organizaciones Sociales ha incorporado en la presente guía un apartado destinado a favorecer la paridad de género en las modalidades de participación que poseen las personas y sus asociaciones en la gestión pública.



### Género y sexo

Es importante tener presente que, el concepto de género no es sinónimo de sexo. El primero hace referencia a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad en una época determinada considera propios de las personas en atención a su sexo; mientras que el concepto sexo se remite al conjunto de características físicas y biológicas que distinguen a hombres y mujeres.

Dando cuenta de aquello, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en su guía metodológica para incorporar el enfoque de género, anota que los conceptos de masculino y femenino responden a la categoría de análisis de género. Los instrumentos de medición capturan el sexo de las personas, no su género, siendo el nombre de la variable a incluir: sexo y sus categorías: hombre y mujer. Esta posición del INE encuentra sustento en el Decreto N° 305 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción del año 2010 que ordena la incorporación de la variable sexo en la producción de estadísticas y generación de registros administrativos.

La desagregación de la información por la variable sexo permite identificar brechas en la categoría género. Un indicador desagregado por sexo no es lo mismo que un indicador de género. El primero mide el número de personas que –tal como su nombre lo indica– está desagregado por sexo, mientras que el segundo permite observar las desigualdades entre los sexos como consecuencia de los roles, creencias y valores de género.

### **Igualdad, equidad y paridad**

Las palabras igualdad, equidad y paridad son términos que se encuentran estrechamente vinculados y, dado que a menudo son utilizados de manera indistinta, conviene marcar sus diferencias.

Siguiendo la política de igualdad de género y no discriminación del Poder Judicial, se entiende desde su concepción sustantiva o de resultados, por lo tanto, se refiere al goce efectivo de derechos por parte de hombres y mujeres. Se trata de una meta a alcanzar.

Pero sabemos que un trato idéntico a las personas no garantiza un igual resultado. No todas las personas tienen las mismas oportunidades para desarrollar sus derechos y alcanzar la igualdad. Acá es donde aparece el concepto de equidad de género. A veces, es necesario potenciar la capacidad de las personas que tienen un acceso limitado a los recursos, o bien se hace necesario crear esa capacidad. Al respecto, la Recomendación general N° 25, sobre el párrafo 1 del artículo 4° de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, referente a medidas especiales de carácter temporal, anota: *“Se requiere que la mujer tenga las mismas oportunidades desde un primer momento y que disponga de un entorno que le permita conseguir la igualdad de resultados. No es suficiente garantizar a la mujer un trato idéntico al del hombre. También deben tenerse en cuenta las diferencias biológicas que hay entre ambos y las diferencias que la sociedad y la cultura han creado. En ciertas circunstancias será necesario que haya un trato no idéntico de mujeres y hombres para equilibrar esas diferencias. El logro del objetivo de la igualdad sustantiva también exige una estrategia eficaz encaminada a corregir la representación insuficiente de la mujer y una redistribución de los recursos y el poder entre el hombre y la mujer”.*

Por su parte, la paridad de género, busca garantizar la participación equilibrada de hombres y mujeres en la toma de decisiones, teniendo como marco la promoción de la igualdad de oportunidades, en especial en lo que se refiere a los espacios públicos. Este concepto cobró impulso a partir de la Cumbre de Mujeres en el Poder, celebrada en Atenas el año 1992, al referirse a las democracias paritarias. La necesidad de su implementación gravita en que la limitada presencia de las mujeres en los niveles decisorios obstaculiza su participación en el desarrollo de la vida nacional, significando una limitante al progreso del país, al no incorporarse sus demandas e intereses.

## Paridad de género y participación ciudadana en la gestión pública

La participación ciudadana en la gestión pública hace referencia a la manera en que las personas se relacionan y se hacen parte de las políticas públicas. Así, esta cooperación involucra un compromiso, y su práctica deriva en un fortalecimiento de la democracia, en una mayor eficiencia de las acciones del Estado y en una efectiva integración entre el quehacer gubernamental y las personas.

Esta instancia presume la existencia de otras personas, y por ende, la adscripción a determinados grupos, pudiendo ser participativos, como lo son la infinidad de organizaciones de la sociedad civil, vale decir, quienes efectivamente se hacen parte, pudiendo ser de manera grupal o individual. Estos aspectos conllevan a un proceso de construcción de comunidades, generando vínculos y potenciando los sentidos de pertenencia.

En este escenario cobra relevancia la variable sexo. Por más que pensemos que se están programando actividades de participación ciudadana que se orientan a ambos sexos, ¿estamos llegando y convocando igualmente a hombres y mujeres?, ¿sabemos en cuáles organizaciones participan hombres y mujeres?

Según la Encuesta CASEN 2017, el 27% de las personas participan en organizaciones o grupos organizados, siendo el 26% hombres y el 28% mujeres, concentrando estas últimas su participación en el ámbito local, por ejemplo: en juntas de vecinos, organizaciones religiosas o agrupaciones de adulto mayor, siendo minoritario su presencia en clubes deportivos, agrupaciones ideológicas y organizaciones corporativas, como lo son los sindicatos, asociaciones gremiales y colegios profesionales. Otro interesante dato se encuentra en las dos últimas encuestas nacionales de juventud, que señalan que la participación de las mujeres jóvenes es baja, en relación con sus pares hombres.

Según los datos recogidos por la División de Organizaciones Sociales mediante su sistema de seguimiento de las normas de participación ciudadana, la participación de las mujeres se ve afectada por la falta de tiempo en atención a la doble presencia; por la división sexual del trabajo y, por los estereotipos de género que establecerían pautas culturales que estarían privando su presencia en ciertas actividades o ámbitos de desarrollo de la vida nacional.

Para guiarnos en la aplicación del enfoque de género y en la concreción de la paridad, resulta oportuno que nos realicemos una serie de preguntas, como por ejemplo:

- ¿Sabemos qué cantidad de hombres y mujeres participan de los espacios que ofrecemos?
- ¿Hay datos desglosados por otras variables como edad o nivel socioeconómico?

- ¿Tenemos entornos seguros para la participación de hombres y mujeres?
- ¿Hombres y mujeres responden de la misma forma a los espacios de participación que ofrecemos?
- ¿De qué forma se reflejan las necesidades de hombres y mujeres en las metodologías de la participación con que contamos?
- ¿Hemos visualizado barreras de género en la participación ciudadana?
- ¿Se han identificado estrategias para alcanzar objetivos de paridad de género?
- ¿Las personas responsables se encuentran capacitadas en género?
- ¿Existen pautas respecto a la transversalización del enfoque de género?
- ¿Se considera la invitación a participar de organizaciones de mujeres y personas especializadas en temáticas de género?
- ¿Se utiliza un lenguaje no sexista en las convocatorias a participar?
- ¿Hemos establecido mecanismos de cooperación con otras instituciones públicas o de la sociedad civil comprometida con la equidad de género?

### **Participación de niñas, niños y adolescentes.**

La Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas bajo la Resolución 44/25 de 20 de noviembre de 1989, establece el derecho de niñas, niños y adolescentes a expresar su opinión, es decir, a ser escuchados, señalando, además, que aquella opinión debe tenerse debidamente en cuenta en todos los asuntos que le afectan, esto es, que su voz debe ser considerada. Resulta necesario señalar que los asuntos que le afecten no se restringen al ámbito familiar o escolar, por el contrario, se extienden a todo orden de cosas.

Las reglas constitucionales vigentes en Chile determinan las condiciones para el ejercicio del derecho a sufragio, el cual supone solo una parte del derecho a participar, y en ningún caso condiciona la titularidad del mismo. Así, una persona menor de 18 años se ve impedida de participar de las elecciones de votación popular, sin embargo, la minoría de edad no es un factor excluyente para que intervenga, por ejemplo, de cualquiera de las instancias formales y específicas de participación que reconoce el Título IV de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, u otras que puedan desplegarse.

El derecho a participar de niñas, niños y adolescentes implica el deber de entregar espacios de participación, adecuando los existentes o generando otros nuevos. Lo cual se reviste de gran relevancia si consideramos que el Comité de los Derechos del Niño de la Organización de Naciones Unidas, en las observaciones finales sobre los informes periódicos cuarto y quinto, ha señalado que en nuestro país no se advierten estructuras oficiales que les permitan participar en la elaboración de las políticas nacionales, regionales y locales relativas a la infancia, como tampoco existen procesos que muestren de qué manera se tienen debidamente en cuenta sus

opiniones. El comité señala lo imperioso de solucionar aquella situación, donde, además, se debe poner especial atención a niñas, niños y adolescentes en diversas situaciones de vulnerabilidad.

El artículo 12º de la Convención de Derechos del Niño, anota que el derecho a expresar la opinión será de toda niña, niño y adolescente que se encuentre en condiciones de formarse un juicio propio, esto en función de su edad y madurez. No existe una edad límite para su participación. Es solo un factor a observar, pero no determinante, siendo el elemento rector la capacidad de niñas, niños y adolescentes para formarse su propio juicio, capacidad que debe presumirse y cuya carga probatoria no debe recaer sobre ellos.

Otro elemento a destacar sobre la participación de niñas, niños y adolescentes es la voluntariedad. Ninguna persona debe verse obligada a hacerse parte de procesos participativos en los cuales no desea estar. Por lo que, para que niñas, niños y adolescentes puedan ejercer libremente su derecho a participar debemos no solo habilitar los espacios para que ello ocurra, sino que informarlos debidamente para que tomen la mejor decisión posible. Salvaguardar su autonomía para que puedan erigir sus propias valoraciones con independencia de lo que plantee el mundo adulto.

En atención a lo anterior, no resulta suficiente con que se reconozca el derecho a participar de niñas, niños y adolescentes o que se entreguen respuestas a sus demandas. Se debe garantizar una participación efectiva, que permita su incidencia en las decisiones públicas. Para lograr aquello se requiere abrir las modalidades formales y específicas de participación ciudadana reacondicionándolas, haciéndolas accesibles y sensibles a niñas, niños y adolescentes.

La participación de niñas, niños y adolescentes es consistente con el artículo 69º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el cual reconoce a todas las personas el derecho a participar en las políticas, planes, programas y acciones del Estado, el cual, además, establece que toda conducta destinada a excluir o discriminar a las personas, sin razón justificada, en el ejercicio de su derecho a la participación, es contrario a la ley. Siendo discriminatorio el excluir a una persona en atención a su edad. Y el artículo 55º del Código Civil es claro al definir a las personas como todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición.

Cabe señalar que el inciso 2º del artículo 1º de la Ley Nº 20.609 que Establece Medidas Contra la Discriminación anota que, es deber de los órganos de la Administración del Estado, el elaborar e implementar las políticas destinadas a garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. En este sentido, el derecho a participar de niñas, niños y adolescentes, no solo se encuentra consagrado en la Convención sobre los Derechos del Niño, sino que también en el inciso final del artículo 1º de la Constitución Política de la República.

Esta interpretación expresa es la que ha tenido, por ejemplo, el Consejo para la Transparencia, respecto al artículo 10º de la Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, el cual indica que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado. En el caso Darío Cerda con Municipalidad de Taltal, amparo rol C266-10, el Consejo para la Transparencia intermedió para garantizar el acceso a la información pública de una persona de 10 años.

En la misma línea interpretativa, el Servicio Nacional de Menores ha impulsado los Consejos Asesores de Niños, Niñas y Adolescentes, igualmente lo ha hecho el Ministerio de Salud y la Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia donde en su Consejo de la Sociedad Civil participan dos personas menores de 18 años.

Estas tres experiencias de participación ciudadana no solo conceptualizan de la misma manera el término persona, sino que, también, recogen la sugerencia que realiza en su preámbulo la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, la cual señala que la participación ciudadana involucra a todos los habitantes de los países y no solamente a las personas que cumplen criterios legales para ser consideradas ciudadanas. Y, además, dan testimonio de la Convención Americana sobre Derechos Humanos la cual es taxativa en señalar en su artículo 1º que los derechos y libertades reconocidas en ella son aplicables a toda persona que se encuentre dentro de la jurisdicción de los estados partes, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social, agregando que, persona es todo ser humano.

Por otra parte, al ser la participación ciudadana en la gestión pública un derecho reconocido a nivel legal, solo otra ley podría limitarlo, sin que sea dable restringirlo mediante un acto administrativo, en nuestro caso una resolución que fije una Norma de Aplicación General de Participación de las Personas y Organizaciones.

# 1. PONER EN CONOCIMIENTO PÚBLICO LA INFORMACIÓN RELEVANTE

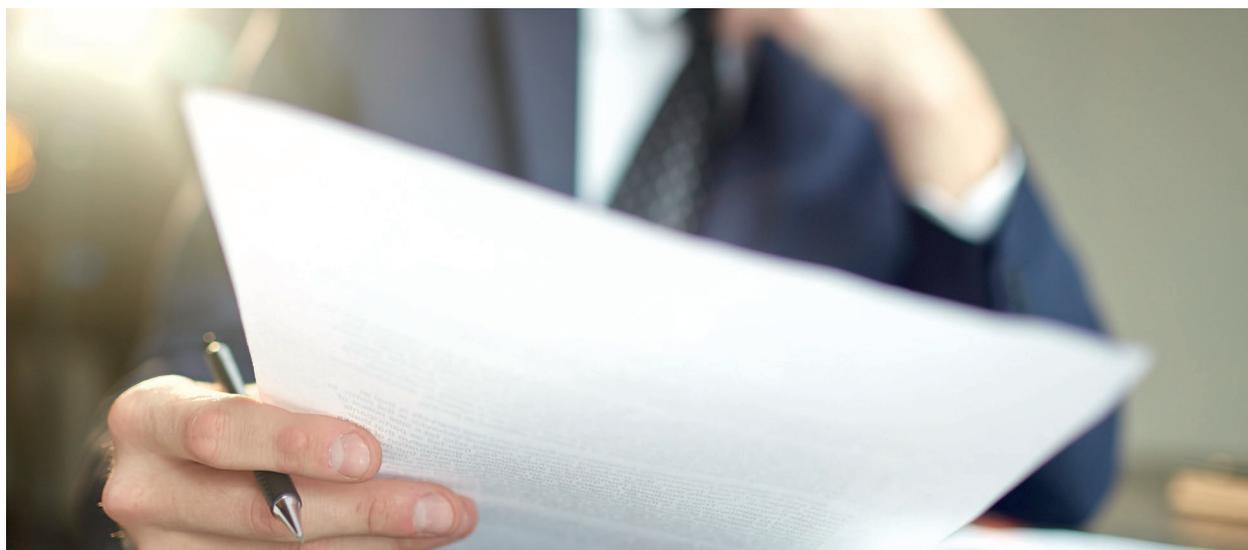
## 1.1 Descripción legal

El artículo 71º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, señala que: *“Cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que esta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros”.*

## 1.2 Definición conceptual

Para comprender lo que significa el contar con información relevante, oportuna, completa y accesible, es necesario tener presente el significado de aquellos conceptos.

Estas impresiones se encuentran relacionadas entre sí al punto de que si uno de ellas falla, lo harán todas. Si una serie de datos no explica una determinada situación o fenómeno a analizar, entonces no resultan de utilidad al momento de tomar una decisión. Por otra parte, si los datos no están dispuestos y presentados de una manera tal que resulten de utilidad para quienes se encuentran revisándolos, entonces no pueden considerarse como información.



Según Laudon un dato es: *“la secuencia de hechos en bruto que representan eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ser organizados y ordenados en una forma que las personas puedan entender y utilizar”* (2004, p. 8). El mismo autor conceptualiza a la información como: *“los datos que se han moldeado en una forma significativa y útil para los seres humanos”* (2004, p. 8). Esto implica que cualquier serie de datos que carezcan de una relación lógica entre ellos, no se consideran como información.

La idea de relevancia de una información significa que sus cualidades la hacen útil y suficiente para un determinado propósito, y a su vez la distingue de otras que no califican para tal fin. Como los propósitos de quienes buscan información son disímiles, se hace necesario presentar información que cubra diversas expectativas de los usuarios. Esto no implica que habrá información de alta o baja calidad, sino que debe dirigirse en atención a quienes la usan o requieren. Una posible referencia para determinar la relevancia de la información radica en el vínculo que se pueda establecer con la participación ciudadana en la gestión pública. Así, para calificarla como relevante, esta tendría que cumplir los siguientes requisitos:

- Facilitar y fortalecer la participación ciudadana en la incidencia de las políticas y en la gestión pública.
- Permitir que las personas que la buscan puedan discriminar según sus preferencias respecto a la materia en cuestión.

Por su parte, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en sus puntos 40, 43 y 46 anota que: *“El acceso a la información es un derecho que sustenta el adecuado funcionamiento de la democracia puesto que es condición para garantizar otros derechos y, en particular, el de participación ciudadana en la gestión pública. Como tal, estará protegido jurídicamente. Los Estados adoptarán las medidas adecuadas para que la información puesta a disposición de los ciudadanos y las ciudadanas garantice el principio de transparencia, en particular su relevancia, exigibilidad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, sencillez, comprensibilidad y máxima divulgación. Los entes y órganos públicos dispondrán de sistemas de organización y producción de información básica sobre su gestión, para facilitar la participación ciudadana”*. (2009, p.15-16)

Por oportunidad de la información nos referimos a la utilidad de la misma en el aspecto temporal, que sea actual. La información posee un ciclo de vida, que dependerá de la velocidad con la cual la nueva información aparece y se comunica, sustituyendo a la anterior. Significa, además, que la información pueda ser utilizada en el momento que alcance a brindar una utilidad. No sirve mucho contar con ella, por exacta que sea, si no es entregada en el momento que es requerida.

La información completa se relaciona con los objetivos de calidad de la misma. Los requerimientos de esta en una investigadora o de un investigador de políticas públicas pueden diferir de la

requerida por un medio de comunicación social o de la que necesiten las usuarias y usuarios de un determinado servicio público. Para un público determinado será completa la información contenida en una serie de infografías difundidas en redes sociales, mientras que para otro, lo será un *white paper* descargable del sitio electrónico de la entidad pública.

La accesibilidad de la información se refiere a que ella pueda ser fácilmente obtenible y en el formato que se necesite. Medios, mecanismos y opciones que viabilizan el acceso a la información de todas las personas, independientemente de su edad, situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social, eventuales grados de discapacidad, u alguna otra limitación. Respecto a estos últimos puntos, cabe señalar que nuestro país el año 2008 ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, anotando dicha convención en el literal f) del artículo 9º que los Estados partes adoptarán medidas pertinentes para promover formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información.

### 1.3 Objetivos

Los objetivos de este mecanismo son:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información hacia las personas.
- Favorecer el control de las personas respecto de las acciones desarrolladas por los organismos públicos a lo largo de todo el ciclo de las políticas públicas.
- Habilitar a las personas en el ejercicio de su derecho a participar, generando posibilidades reales de incidir en la gestión pública y en los temas de interés público que les afecten.

### 1.4 Implementación

Para atender a la especificidad del acceso a la información relevante cada órgano de la Administración del Estado debe primero responder a las siguientes interrogantes: ¿cuáles son las políticas, planes, programas y acciones que realiza su institución?, y en base a sus respuestas definir estrategias para realizar una difusión pertinente, de acuerdo a las características y necesidades de las personas. Una buena manera de empezar a trabajar es construyendo la información a difundir mediante el lenguaje claro. Al respecto, el Laboratorio de Gobierno, anota:

*“El lenguaje claro es un estilo de comunicación que prioriza la entrega de información relevante para las personas de forma simple y transparente. Busca hacer la información accesible a las personas usando palabras sencillas que faciliten su comprensión y utilizando una estructura*

*coherente con sus necesidades". (2019, p. 10)*

### 1.4.1 Entrega de la información

En la entrega de información relevante se pueden utilizar los distintos espacios de atención a usuarias y usuarios que poseen los órganos de la Administración del Estado, como los canales telefónicos directos o vía centros de llamados; las oficinas de información, reclamos y sugerencias; las oficinas de atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos; los formularios web; los centros de documentación; los correo electrónicos; las oficina de partes; la mensajería móvil; las cartas; los sitios electrónicos; las redes sociales o las oficinas móviles. Siendo importante la creación de una estrategia para cada uno de aquellos espacios o para otras instancias, por ejemplo, una de comunicación digital, que contemple la apertura y manejo de diferentes redes sociales y que se vincule con el sitio electrónico institucional, la participación en plazas ciudadanas u otros despliegues territoriales, los diálogos ciudadanos, las jornadas de capacitación o el uso de medios de comunicación masivo.



## 2. CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS



### 2.1 Descripción legal

El artículo 72º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, señala que: *“Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente, en la forma y plazos que fije la norma establecida en el artículo 70º.<sup>1</sup> En el evento que a dicha cuenta se le formulen observaciones, planteamientos o consultas, la entidad respectiva deberá dar respuesta conforme a la norma mencionada anteriormente”.*

### 2.2 Definición conceptual

De la definición se desprende lo siguiente:

El carácter anual se refiere a su realización sistemática en el tiempo y que sus temáticas aluden a la gestión del año inmediatamente anterior al cual se verifica su ejecución. Su realización debe llevarse a cabo antes de la fecha en la que la autoridad máxima de la República entrega cuenta acerca de la situación administrativa y política de la nación ante el Congreso pleno.

<sup>1</sup> Hace referencia a la Norma General de Participación Ciudadana, la que debe establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de competencia del respectivo órgano de la Administración del Estado.

Al ser una cuenta, implica una rendición del quehacer institucional que permita la evaluación del mismo. Es la forma en que las autoridades de Gobierno rinden notorio y abierto examen acerca de los logros institucionales y el cumplimiento de sus objetivos, explicitando el uso de los recursos que los habitantes del país ponemos en sus manos.

Como son públicas se realizan de cara a la ciudadanía y a la sociedad civil. Esto conlleva que no sean un evento de información de las entidades públicas para sí mismas o para otro órgano del Estado, sino que se encuentran destinadas a las personas y las organizaciones.

El carácter participativo implica que las personas y organizaciones puedan hacerse parte de su diseño, implementación y evaluación.

Su temática es específica, a saber: políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria. Una buena manera para empezar a preparar sus contenidos es revisando los respectivos Balances de Gestión Integral.

Al realizarse desconcentradamente deben ejecutarse en conjunto con los órganos inferiores dentro de la línea jerárquica de cada entidad pública. Las secretarías regionales ministeriales en el caso de los ministerios y las direcciones regionales, en el caso de los servicios públicos.

Permiten que quienes las presencian manifiesten sus inquietudes. De ahí la importancia de incentivar la asistencia a ellas y entregar espacio a la recepción de dudas, al diálogo y a la deliberación. Todas las observaciones, planteamientos o consultas que se hagan presente, tanto en las ceremonias presenciales como las recibidas por canales electrónicos tienen que ser respondidas, en un plazo no superior a los 20 días hábiles contados desde el día de su recepción.

## 2.3 Objetivos

Los objetivos de este mecanismo son:

- Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada por las instituciones públicas, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y sobre las acciones que se proyectan realizar.
- Explicar y justificar a la ciudadanía las decisiones tomadas por la institución pública sobre aspectos relevantes de la gestión de esta.
- Fortalece el sentido de lo público, la transparencia, la responsabilidad, eficacia, eficiencia y la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Otorga mayor legitimidad a las instituciones públicas y a sus políticas.
- Generar un diálogo público, en el que se difunde el quehacer gubernamental y

se recogen los planteamientos de la ciudadanía, donde las autoridades se hacen cargo de ellos.

## 2.4 Implementación

El despliegue de las Cuentas Públicas Participativas reconoce cinco instancias secuenciales, a saber: levantamiento de la información a presentar; difusión y convocatoria; ejecución de la actividad; recepción de retroalimentación y, dar a conocer las respuestas de las autoridades.

Es relevante en este proceso, tal como señala la OCDE (2012), el que se defina claramente el itinerario a seguir en la rendición de cuentas que se realizará informando a aquellos que se encuentren interesados en hacerse parte, para que así se pueda verificar una etapa de diálogo previa a la presentación de actividad de la Cuenta Pública Participativa, durante y posterior a ella.

### 2.4.1 Levantamiento de la información

Se trata de definir las temáticas y la información que se mostrará a las personas en la o las actividades de presentación de la Cuenta Pública Participativa, las que se convertirán en un informe de la cuenta.

El Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil propone que se aborden las siguientes temáticas:

- El balance de la ejecución presupuestaria y el estado de situación financiera.
- Las acciones realizadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo.
- Las inversiones efectuadas; los convenios celebrados con otras instituciones, públicas o privadas; y las modificaciones efectuadas al patrimonio.
- Un resumen de las observaciones más relevantes efectuadas por la Contraloría General de la República.
- Todo hecho relevante que deba ser conocido por la comunidad. (2017, p.46)

Por su parte, el Consejo para la Transparencia propone que estas deben considerar los siguientes temas:

1. Información general del servicio: misión, visión, objetivos, organigrama, funciones y servicios que presta, definiciones, productos estratégicos y correos electrónicos de contacto.
2. Recursos y presupuesto: datos sobre la ejecución presupuestaria y balances, así

como información sobre la unidad responsable de ejercer el gasto público del organismo.

3. Cargos directivos: incluir información del personal del servicio público en cargos directivos. Esta podría ser una buena manera de acercar al organismo a la ciudadanía y con ello aminorar el sentimiento de lejanía que suele producirse entre la institucionalidad y la sociedad.
4. Cumplimiento: se deben desarrollar las metas y objetivos que se tuvieron para dicho período, para luego especificar concretamente cuánto se logró y qué desafíos surgen respecto a:
  - Actividades institucionales que emprende.
  - Articulación de políticas públicas llevadas a cabo por el servicio.
  - Cumplimiento de funciones atribuidas legalmente.
  - Cumplimiento de políticas, planes y programas.
  - Resultados de la gestión de usuarios, señalando cuáles planes de acción existen para dar respuesta a requerimientos ciudadanos.
  - Trabajo legislativo.
  - Trabajo de coordinación intersectorial.
  - Trabajo de cooperación internacional.
  - Implementación de enfoque de género.
  - Cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
  - Planificación estratégica del período en curso.
  - Cumplimiento de la función de transparencia (en cuanto a resultados de fiscalizaciones de Transparencia, solicitudes de acceso a información y visitas al banner de Transparencia Activa, reclamos ante el Consejo para la Transparencia, tipos de solicitudes más recibidas, entre otros).
  - Cumplimiento de la función de participación ciudadana. (2015, p. 14)

Una forma de apoyar esta definición y, además, de dar testimonio de un proceso participativo, es realizar una consulta ciudadana al respecto.

#### 2.4.2 Difusión y convocatoria

Resulta esencial que las personas y organizaciones puedan acceder al contenido que se presentará en la actividad de la Cuenta Pública Participativa, con el objeto de que puedan habilitarse y así poder tener una interacción mucho más incidente y no solo actuar como meros espectadores de una actividad pública.

Una buena difusión y convocatoria, a través de la mayor cantidad de medios posibles, contempla la señalización de la fecha y lugar de realización de la actividad de presentación, los medios y plazos para recibir comentarios, la modalidad y fecha de respuesta de los mismos y la manera en cómo se podrá seguir a distancia la presentación.

En esta línea se advierte oportuno que cada institución pública abra un enlace en su sitio web que contemple la información comentada y que permita conocer el contenido que se presentará en la actividad de la Cuenta Pública Participativa.



### 2.4.3 Ejecución de la actividad

Corresponde a la actividad misma de la Cuenta Pública Participativa, pudiendo ejecutarse esta de manera presencial, a distancias o mediante una combinación de ambas modalidades, en atención a las particulares circunstancias que pueda estar viviendo el país. No obstante, siempre la mejor opción será una actividad presencial, acompañada de una transmisión online y/o virtual. La ejecución presencial de la actividad de la Cuenta Pública Participativa, se puede desarrollar en una o varias jornadas, y así facilitar la presencia de la mayor cantidad de personas posible. Este hecho se verifica claramente cuando su ejecución se realiza de manera desconcentrada.

El apoyo virtual facilita aumentar el alcance de la iniciativa, como así, entrega nuevas herramientas para recoger observaciones, planteamientos o consultas, las que pueden ir estructurando, en parte, la realización de la actividad.

#### 2.4.4 Recepción de retroalimentación

La participación de los asistentes es un componente fundamental de la rendición de cuentas, dado que es uno de sus objetivos. Se puede verificar con la simple constatación de la realización de preguntas, mediante instancias más refinadas que propendan al diálogo. La primera opción entrega un tiempo para recoger las consultas y opiniones, donde los asistentes pueden realizar preguntas a mano alzada o escritas a la autoridad o autoridades exponentes, las que en atención a la cantidad y disponibilidad de tiempo, se responden en el momento o posteriormente. La segunda opción corresponde a la de plenarios acompañados de actividades informativas o encuentros de diálogos participativos. En ellos se favorece un diálogo directo, sin mayor límite de tiempo, en el que las autoridades y expertos del órgano convocante, en el momento, resuelven las dudas de los asistentes.

Una herramienta pertinente para favorecer la formulación de observaciones, planteamientos o consultas, es generar preguntas orientadoras, como por ejemplo: ¿qué le interesaría saber con un mayor grado de profundidad respecto nuestra institución?, ¿qué sugiere para mejorar nuestra rendición de cuentas?, ¿cómo cree que podríamos mejorar nuestro desempeño de cara a la ciudadanía?, entre otras.

#### 2.4.5 Dar a conocer las respuestas de las autoridades

No resultarían provechosas estas instancias de diálogo y participación si las autoridades no entregasen respuesta a las observaciones, planteamientos o consultas realizadas. Dado esto se establece el deber de implementar un proceso de sistematización con los planteamientos recogidos entregando las debidas respuestas a cada uno de ellos. Siendo este proceso previamente conocido, debiendo estar establecido en la respectiva Norma General de Participación Ciudadana.

## 3. CONSULTAS

### 3.1 Descripción legal

El artículo 73º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, señala que: *“Los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, en la forma que señale la norma a que alude el artículo 70º.<sup>2</sup> La consulta señalada en el inciso anterior deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa. Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano respectivo, en la forma que señale la norma de aplicación general”.*

### 3.2 Definición conceptual

En orden de acoger los espacios de incidencia de la sociedad civil en aquellas materias que les afecta, la entidad pública, de oficio o a petición de parte, deberá definir las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. En definitiva, poner en público conocimiento las temáticas respecto de las cuales un determinado órgano de la Administración del Estado desea conocer la visión de la ciudadanía.

El que las materias se señalen de “oficio” o “a petición de parte”, indica que la entidad pública, por iniciativa propia o previa consulta de las personas, deben expresar las temáticas sobre las que se desea conocer su opinión. Esta flexibilidad en la redacción de la norma entrega a las personas un sustento legal que les permite requerir información concreta a los órganos de la Administración del Estado acerca de la materia de interés.

El que la consulta sea informada, supone un conocimiento previo por parte de las personas, acerca del objeto, etapas e impacto del proceso, en el cual, la materia tiene que ser explicitada, entregándose antecedentes de ella, con el propósito de habilitar a las personas en la emisión de sus opiniones al respecto.

La pluralidad alude a la consideración de las distintas corrientes de opinión que se podrían expresar en las temáticas a tratar.

<sup>2</sup> Hace referencia a la Norma General de Participación Ciudadana, la que debe establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de competencia del respectivo órgano de la Administración del Estado.

La representatividad alude a la efectiva inserción de las personas en el impacto de la temática a tratar, es decir, dónde desarrollará su acción y a quiénes afectará.

El que las opiniones recogidas sean evaluadas y ponderadas por las entidades públicas en atención a lo que anote la respectiva Norma General de Participación Ciudadana, implica el haber establecido la forma en que se procesará la información levantada, el valor que se les entregará, el criterio utilizado, y la incidencia que tendrá en actos que motiven decisiones respecto a la materia consultada.

### 3.3 Objetivos

Los objetivos de este mecanismo son:

- Recabar la opinión y aportes de las personas acerca de alguna política pública a fin de contribuir a su enriquecimiento.
- Incrementar la legitimidad de las políticas públicas, a través de la deliberación y cocreación de estas entre los órganos de la Administración del Estado y las personas.

### 3.4 Implementación

Hay que comprender las consultas como un proceso que contiene etapas y no meramente como un espacio de recopilación de información para validar una política o decisión particular. La motivación y criterios para llevar a cabo una consulta pública tienen que ser justificados e informados, estableciendo la claridad de todas las fases como la duración temporal de cada una de ellas. Sus objetivos tienen que ser claros. Qué es lo que se desea obtener como información y de qué manera los aportes entregados en el proceso de consulta influirán en la materia sometida a conocimiento.

#### 3.4.1 Definición de la necesidad de realizar la consulta pública

El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. En este escenario hay que identificar las materias en las cuales se requiere recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones de las personas. Nos podemos preguntar, ¿en qué políticas se requiere buscar activamente las opiniones de las personas y grupos afectados?, ¿qué políticas pueden ser perfeccionadas conociendo los planteamientos de los interesados?

### 3.4.2 Información sobre la materia consultada

Se sugiere informar, en un lenguaje sencillo y claro, a fin de propender a un fácil entendimiento, los principales contenidos de la materia a consultar, considerando una descripción del problema y de la situación esperada. Es decir, la estimación del impacto esperado luego de la implementación de medidas.

### 3.4.3 Selección de las personas

En atención a la definición de la necesidad de llevar a cabo la consulta, se procede a determinar el grupo de personas u organizaciones a las cuales va dirigida, debiendo establecer objetivos claros y criterios respecto de la selección. Identificando los elementos distintivos de este grupo de personas y la manera en la que se estima que ellas enriquecerán el proceso de política pública asociado. La explicitación del motivo de la consulta se encuentra íntimamente asociada a este punto.

En caso de ser una convocatoria abierta, igualmente resulta oportuno el explicitar la justificación. En esta situación es de gran relevancia el garantizar la pluralidad y representatividad de los participantes. Es importante saber con anticipación cuántas veces se podrá utilizar la selección de personas para distintas desagregaciones, dado que en muchas oportunidades las muestras de participantes necesitan ser divididas por niveles para garantizar su representatividad: por ejemplo, el solicitar datos referidos a hombres y mujeres en la zona rural de determinadas regiones, además de la consideración de su pertinencia étnica. Se debe poner especial énfasis en la inclusión de personas que, por su situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social, tengan limitaciones para hacerse parte, por ejemplo, en atención a un carácter étnico, etario, cultural o de género.

La literatura al momento de explicar los diversos tipos de muestreo diferencia si se tratará de una investigación cualitativa o cuantitativa. Según esa definición, el que se utilizará debe responder a las características de la consulta que haremos, por ejemplo, grupos focales, grupos de discusión o encuestas, como así la naturaleza de la materia sometida a consulta, por ejemplo, si será de incidencia local o nacional.

### 3.4.4 Selección del método y herramientas a utilizar

La consulta puede realizarse indistintamente mediante las modalidades presenciales o virtuales o, incluso ambas. Para propender a una mayor participación en ellas, se sugiere utilizar métodos y herramientas que aseguren la recopilación de un mayor número de opiniones y diversidad de las mismas, así, la mezcla de modalidades, se aprecia como una estrategia pertinente.

Tradicionalmente, los espacios de encuentro y deliberación entre las autoridades públicas y la ciudadanía se encontraban circunscritos solamente a la participación presencial. En la actualidad, como consecuencia del desarrollo de las tecnologías de la información, es posible construir espacios de participación virtuales o a distancia.

Entre las herramientas presenciales se pueden encontrar: encuestas, entrevistas, grupos focales, asambleas, foros ciudadanos, comisiones consultivas y diálogos participativos, entre otras opciones.

Entre los métodos virtuales o a distancia están las ventanillas de opinión, encuestas y cuestionarios aplicados mediante formularios web o consultas telefónicas o vía correo electrónico. Las páginas web y redes sociales pueden ser ocupadas como instancias que recopilen información mediante la aplicación de consultas, publicando en ellas todos los antecedentes referentes a la materia sometida a conocimiento.

Cuando se ejecuten encuestas se debe tener claridad respecto a la diferencia existente entre realizar mediciones y aplicar escalas. Medir conlleva asignar números a las características de los objetos de acuerdo con ciertas reglas preestablecidas, mientras que una escala implica la creación de un continuo en el que se encuentran los objetos medidos. Por ejemplo, entre las escalas tenemos la nominal, ordinal, de intervalos, de razón, las comparativas y las no comparativas.

Otros elementos relevantes de las consultas son la confiabilidad y la validez. La primera se encuentra relacionada con el grado de precisión de la medida, es decir, si aplicamos repetidamente el instrumento obtendremos iguales resultados. La segunda hace referencia al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretendemos evaluar.

Para apoyar este proceso, la División de Organizaciones Sociales cuenta con una guía metodológica de diálogos ciudadanos y participativos.

### **3.4.5 Publicidad y restitución de la información**

Es necesario sistematizar los planteamientos recogidos manteniéndolos a disposición de quien los requiera. Esto se traduce en la realización de un informe que recoja todos los antecedentes relevantes del proceso de consulta, como así los resultados del mismo, poniendo énfasis en el impacto que tendrá la información recabada.

## 4. CONSEJOS DE SOCIEDAD CIVIL

### 4.1 Descripción legal

El artículo 74º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, señala que:

*“Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo”.*

### 4.2 Definición conceptual

Un consejo es un grupo de personas, por lo tanto, un órgano colegiado, cuya función puede ser el entregar información para la toma de decisiones.

El concepto sociedad civil generalmente se estructura en oposición al Estado, entendiéndose como la totalidad de personas, agrupadas o no, sin fines de lucro, que se hallan fuera del andamiaje estatal. Así, por ejemplo, el Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil la define como: “Individuos que forman parte de la colectividad y que participan con el objetivo de tomar decisiones en lo referido al ámbito público o de otros intereses particulares o generales, y que no pertenecen a la actividad económica lucrativa o a la estructura del Estado”. (2017, p.22)

El carácter consultivo se refiere a que la entidad pública que solicita la opinión del Consejo de la Sociedad Civil no se encuentra obligada a resolver al tenor de lo que aquel le informa. El



pronunciamiento de un Consejo de la Sociedad Civil no determina el contenido del acto final sometido a su conocimiento. En caso contrario, existiría una decisión compartida entre el órgano solicitante de la opinión y el Consejo de la Sociedad Civil, verificándose como un órgano de adopción de decisiones y no como uno de carácter consultivo. Con todo, aun en el caso no vinculante, los antecedentes recogidos sirven para motivar la toma de una decisión. En el caso de que la resolución tomada se aparte del contenido informado por el Consejo de la Sociedad Civil, se sugiere que los órganos públicos indiquen las razones que llevaron a resolver en tal sentido. Así no bastará la mera constatación de la recepción de la información emanada de las materias sometidas al conocimiento del Consejo de la Sociedad Civil, por el contrario, el requirente tiene que valorar el contenido de las opiniones recibidas.

La conformación diversa de los Consejos de la Sociedad Civil contempla la multiplicidad de expresiones de las personas organizadas, considerando sus características distintivas en lo respectivo a lo temático, étnico, etario, cultural y sexo. Especial énfasis se ha puesto en el enfoque de género y en la perspectiva indígena, asociados a la promoción de la igualdad y la no discriminación.

La representatividad alude a la efectiva inserción de las organizaciones sin fines de lucro en el ámbito en el cual se desenvuelven, donde desarrollan su acción. Se aprecia a través de la legitimidad que poseen y en el reconocimiento de sus prácticas, por parte de pares y la ciudadanía.

La pluralidad en su integración considera las distintas corrientes de opinión que se expresan en los temas de gestión pública, que interesan a la sociedad y son pertinentes a cada sector de la Administración.

Las personas que participan de los Consejos de la Sociedad Civil deben pertenecer a las organizaciones sin ánimo de lucro.

A pesar de que en la ley se lee el término “asociaciones”, este vocablo debe comprenderse no solo como una forma de organización específica -asociaciones o corporaciones según el Código Civil- sino como cualquier forma de agrupación que no presente un afán de lucro, independiente de la normativa bajo la cual fueron creadas o el propósito que buscan. Algunos tipos de organizaciones sin fines de lucro son: corporaciones, asociaciones y fundaciones; organizaciones comunitarias funcionales; organizaciones territoriales; asociaciones de funcionarios y sindicatos; asociaciones mutuales, mutualidades de empleadores o mutuales de seguros; cajas de compensación de asignación familiar; organismos técnicos intermedios para capacitación; corporaciones educacionales y entidades educacionales; cooperativas; asociaciones gremiales; colegios profesionales; asociaciones de consumidores; organizaciones indígenas e iglesias, entre otras. En ellos las personas intervienen con la intención de expresar el punto de vista de la organización a la que representan y contribuir a la adopción de la decisión, consideranda como la mejor para la sociedad.

La relación con la competencia del órgano respectivo, alude a que los objetivos de las organizaciones sin fines de lucro que conforman los Consejos de la Sociedad Civil deben ser convergentes con las cuestiones específicas del ámbito de acción de las instituciones públicas a las que acompañan.

### 4.3 Objetivos

Los objetivos de este mecanismo son:

- Colaborar con el desarrollo de las tareas de la administración pública, entregando antecedentes para la toma de decisiones ante consultas que se le realicen.
- Reforzar las relaciones entre las instituciones públicas y los ciudadanos a través de sus representantes.
- Ser espacios de diálogo y deliberación, que le otorguen eficacia, calidad y sustentabilidad en el tiempo a las políticas de los organismos públicos.

### 4.4 Implementación

La participación en los Consejos de la Sociedad Civil debe garantizarse mediante convocatorias formales, amplias, abiertas y focalizadas a todas las organizaciones sin fines de lucro que tengan competencia en el quehacer institucional de cada órgano de la Administración del Estado. Así, la cantidad de integrantes dependerá de la realidad de cada órgano de la Administración del Estado, procurando responder a la expresión de los criterios de diversidad, pluralidad y representatividad.

#### 4.4.1 Integración

Cada órgano de la Administración del Estado puede escoger la manera en que se integrarán las organizaciones o personas que participarán de su respectivo Consejo de la Sociedad Civil. Entre aquellas opciones destacan las elecciones directas, los sorteos, las postulaciones, las integraciones automáticas, las elecciones indirectas, entre otras, pudiendo aplicarse a organizaciones o a personas integrantes de las mismas. Se puede ocupar un sistema puro o uno mixto, que combine dos o más modelos de integración.

Lo relevante en este punto, es que no se verifique una conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana y, que luego del proceso, los Consejos de la Sociedad Civil estén conformados de manera diversa, representativa y pluralista.

El llamado a participar del proceso puede realizarse mediante los medios que disponga el órgano público: sitio electrónico, redes sociales, medios presenciales, entre otros, procurando llegar a todos quienes puedan interesarse en participar. Con ello se busca realizar una amplia difusión, que se incline a la inclusión diversa, plural y representativa de organizaciones sin fines de lucro en el Consejo de la Sociedad Civil a conformar. Con el mismo objetivo resulta útil construir un padrón de organizaciones diferenciado por categorías. Hay que considerar lo pertinente de incluir en el padrón a organizaciones indígenas, a las que desarrollan temas de género, jóvenes y migrantes que se relacionan con el área temática de la entidad pública, como criterio de inclusión social. Este padrón contendrá un listado de organizaciones habilitadas para participar en el proceso de integración, publicándose y dándose a conocer antes del vencimiento del plazo de inscripción.

Hay que entregar las mayores facilidades al momento de inscripción de postulaciones, habilitando múltiples canales para ello, apoyando a quienes se interesen en participar y evitar solicitar requisitos que no han sido previstos en la ley. Cabe señalar que el literal e) del artículo 17º de la Ley Nº 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, establece que las personas, en sus relaciones con la Administración, tienen la facultad para que se les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

El acto mediante el cual se elija a las organizaciones o personas que participarán de los Consejos de la Sociedad Civil, puede llevarse a cabo por medios electrónicos o presenciales. En caso de que se escojan personas y no organizaciones, no existe un límite de candidaturas por cada organización, quedando este punto a criterio de cada entidad pública, al igual que la opción de escoger consejeras y consejeros titulares y suplentes, o solo los primeros.

Es posible utilizar cualquier método de integración o de agregación de preferencias. En caso de optar por una modalidad de elección directa o indirecta vía sufragio, el voto puede ser único, múltiple, acumulativo, transferible, preferencial, o cualquier otro que entregue la literatura respecto a sistemas electorales. Por ejemplo, el voto múltiple no acumulativo resulta útil cuando tenemos igual cantidad de cargos a llenar como electores. Así, se permite que los votantes lo hagan por sí mismos y por otro candidato más, evitando que voten solo por sí mismos. Una forma de lograr esto es que cada elector tenga más de un voto, o que pueda sufragar en cada una de las categorías presentadas, en caso de existir. Lo relevante es garantizar una elección informada, competitiva y libre.

Se recomienda que en las papeletas electorales figuren los nombres de las organizaciones o personas candidatas ordenadas alfabéticamente. En caso de empate, que el método para dirimir quién es el ganador, sea el sorteo, puesto que pone en igualdad de mérito a quienes fueron favorecidos por las preferencias de sus pares.

En cualquier escenario, es oportuno instalar una comisión electoral constituida por personas del servicio, que vele por el proceso, por su transparencia y formalización, confeccionando un acta que entregue cuenta de la integración de consejeras y consejeros, proclamando a las organizaciones o personas que formaran parte del Consejo de la Sociedad Civil escogido, como así, notificando a los interesados.

#### **4.4.2 Estructura**

Para estructurarlos, se sugiere una organización que contemple una presidenta o presidente del Consejo de la Sociedad Civil elegido por el mismo organismo, que tendrá como funciones típicas presidir las sesiones, solicitar formalmente antecedentes sobre las materias que le sean propuestas al Consejo de la Sociedad Civil, como así su representación en actividades públicas y gestiones internas.

Necesariamente, debe existir una interlocutora o un interlocutor del órgano de la Administración del Estado, que es el llamado a convocar al Consejo de la Sociedad Civil ante las consultas que se quieran hacer presentes. Es la persona responsable de levantar las actas de las sesiones junto con mantenerlas en resguardo y publicarlas. Puede representar al superior jerárquico de la entidad pública, actúa como ministro de fe y asegura los medios necesarios para el funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil.

Este rol puede ser ejercido por una o más personas, consignadas genéricamente como secretarias o secretarios ejecutivos y secretarias o secretarios de actas.

#### **4.4.3 Funcionamiento**

Los órganos públicos podrán normar el funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil mediante los reglamentos que estimen convenientes. Al tratarse de decisiones escritas que adopta la Administración, deben expresarse por medio de resoluciones, en atención al artículo 3º de la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Reglamentos comunes son: los que regulan en general los Consejos de la Sociedad Civil, los de sala, los de selección de las organizaciones o las personas que los componen y, los relativos al registro de las organizaciones que pueden participar en los Consejos.

Los Consejos de la Sociedad Civil operan de manera deliberativa donde se busca discutir y justificar las posiciones y puntos de vista de los intervinientes, y no decidir simplemente con

base a la suma de las preferencias, siendo lo esencial el debate e intercambio de opiniones. Esto significa, que deben contar con ciertos elementos para funcionar, como lo son la entrega oportuna de la información que es sometida a su conocimiento o las condiciones para poder sesionar. En esta dinámica resulta irrelevante si el trabajo se ejecuta de manera presencial o a distancia.

Respecto a la periodicidad de las reuniones de los Consejos de la Sociedad Civil, dependerá de la cantidad de veces que sean convocados por la autoridad respectiva, como así, a la forma de trabajo del mismo. No obstante, se propone un mínimo de cinco sesiones al año.

Al ser los Consejos de la Sociedad Civil mecanismos de participación ciudadana, sus reglamentos, actas de conformación, actas de sesiones e integrantes deben estar publicados y a disposición de quien lo desee, en los sitios electrónicos de cada entidad pública, como así, la identificación de una manera expedita para poder comunicarse con él.

Para apoyar este proceso, la División de Organizaciones Sociales cuenta con reglamentos tipos de funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil.

## BIBLIOGRAFÍA

Abascal, E., Grande, I. (2009). Investigación Comercial Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial. ESIC Editorial. Madrid.

Acuña, E., Sanfuentes, M. (Eds.). (2013). Métodos Socioanalíticos para la Gestión y el Cambio en Organizaciones. Editorial Universitaria de Chile. Santiago.

Alianza para el Gobierno Abierto. (s./f.). Declaración de Gobierno Abierto. Consultado el 12 de junio de 2020. <https://bit.ly/2YKwenm>

Arnstein, S. (1969). Journal of the American Institute of Planners, vol. 35, no. 4, Julio 1969, pp. 216-224.

Bernal, C. (2010) Metodología de la Investigación. Tercera edición. Colombia.

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile BCN. Decreto con Fuerza de Ley N.º 1-19.653, del año 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. <http://bcn.cl/1uw4b>

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile BCN. (2018). Guía de Formación Cívica. Santiago.

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile. (2015) Historia de la Ley N.º 20.500. Santiago. <https://bit.ly/2AGJdi1>

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile BCN. Ley N.º 19.880 establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. <http://bcn.cl/1uv5j>

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile BCN. Ley N.º 19.253 establece Normas sobre Protección, Fomento y Desarrollo de los Indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena. <http://bcn.cl/1uw3z>

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile BCN. Ley N.º 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública. <http://bcn.cl/1uuq2>

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile BCN. Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. <http://bcn.cl/1uvvd>

Bravo, J. (2015). Gestión de Procesos. Evolución. Santiago.

Centro Americano de Administración para el Desarrollo CLAD, (2009). Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Estoril: Resolución N° 38 del “Plan de Acción de Lisboa”.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe Cepal (2007). Guía Metodológica para la Evaluación Participativa de Políticas y Programas, en el marco de la Estrategia Regional sobre el Envejecimiento. Santiago.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe Cepal (2015) La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad. Santiago.

Comité de los Derechos del Niño de la Organización de Naciones Unidas. (2009). Observación general N° 12.

Comité de los Derechos del Niño de la Organización de Naciones Unidas. (2015). Observaciones finales sobre los informes periódicos cuarto y quin-to combinados de Chile.

Consejo Nacional de la Infancia (2016). La participación incidente de niñas, niños y adolescentes en políticas públicas y el reconocimiento constitucional de sus derechos.

Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil. (2017). Informe final. Estado de la Participación Ciudadana en Chile y propuestas de reforma a la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Santiago. <https://bit.ly/3hDqch3>

Consejo para la Transparencia. (2015). Modelo de Cuentas Públicas Participativas. Santiago.

Consejo para la Transparencia. (2015). Oficio N° 007748 Formula recomendaciones tendientes a perfeccionar la transparencia en los procesos de consulta pública y cuenta pública participativa a efectuarse por los órganos de la Administración del Estado y pone a su disposición modelos de desarrollo.

Cunill, N. (1991). Participación ciudadana: dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD. Caracas.

Cunill, N., (2004). La democratización de la administración pública. Los mitos a vencer. En Política y Gestión Pública. Fondo de Cultura Económica FCE; Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD. Buenos Aires.

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Laurus, año/vol. 12, número extraordinario. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. pp. 180-205

Font, J., Blanco, I. (2006). Polis, la ciudad participativa: participar en los municipios: ¿quién?, ¿cómo? Y ¿por qué?: experiencias de participación ciudadana. Diputación de Barcelona. Barcelona.

Hart, R. (1993). La participación de los niños: de una participación simbólica a una participación auténtica, en Ensayos Innocenti N° 4. Unicef.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. McGRAW-HILL. México.

Laboratorio de gobierno (2020) Guía de Lenguaje Claro: ¿Cómo podemos generar una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía? Santiago.

Laudon, K., Laudon, J. (2004). Sistemas de Información. Pearson Educación. México DF.

Marshall, T., Bottomore, T. (1992). Ciudadanía y clase social. Alianza Editorial. Madrid. (Original publicado en 1949).

Montecinos, E. (2007). Los límites de la modernización municipal para profundizar la participación ciudadana en Chile. ¿Es la gobernanza de proximidad una alternativa?, en Revista Gestión y Política Pública, Vol. XVI, N° 2, pp. 319-351.

Nohlen, D. (2004). Sistemas electorales y partidos políticos, Fondo de Cultura Económica, México DF.

Ospina B., Sandoval J., Aristizábal C., Ramírez M. (2003). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia. Invest Educ Enferm 2005; 23(1): 14-29.

Organización de Naciones Unidas ONU; Comisión Económica para América Latina y el Caribe Cepal. (2013) Consenso de Montevideo sobre población y desarrollo. Editorial Celade. Montevideo.

Organización de Naciones Unidas ONU. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño.

Organización de Naciones Unidas ONU. (2007). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. <https://bit.ly/2YLLW9Lo>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2012). Recomendación del Consejo sobre política y gobernanza regulatoria. <https://bit.ly/37JCnEh>

Pagliai, C. (2009). ¿De ventanillas de trámites a cabildos virtuales? ¿Internet co-mo recurso para la participación ciudadana? En Delamaza & Flores, Ed., Gestión municipal participativa: Construyendo democracia cotidiana, Corporación Innovación y Ciudadanía. Santiago. pp. 307-322.

Real Academia Española. (2018). Diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). <https://bit.ly/2UZnyZf>

Sartori, G. (1980). Partidos y sistemas de partidos, Alianza, Madrid.

Strauss, A., Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Editorial Universidad de Antioquía. Colombia.