



**RESOLUCIÓN EXENTA N° 35 /**

**SANTIAGO, 23 FEB 2023**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República; la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; la Ley N° 19.032 que reorganiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 83, de 1979, del Ministerio de Relaciones Exteriores; la Resolución N° 06 de 2019, de la Contraloría General de la República, la Resolución exenta N°52 de 2015, de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado; el Instructivo Presidencial 007 de 2022, del Ministerio de Secretaría General de Gobierno, referido a la Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Resolución Exenta N°52 de 2015, de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que por Resolución Exenta N°52 de 2015, esta Dirección Nacional aprobó el texto denominado "Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana".
- 2.- Lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N°007 de 2022, el cual establece la obligatoriedad de actualizar las Normas de participación ciudadana en los órganos de la Administración del Estado.
- 3.- Las especiales características de los productos estratégicos y usuarios de DIFROL, y los requisitos y exigencias que implica la realización de los Mecanismos de Participación Ciudadana.
- 4.- Que DIFROL participará en los mecanismos de participación denominados "Consulta Ciudadana" y "Consejo de la Sociedad Civil" del Ministerio de Relaciones Exteriores, cuando las materias a tratar tengan relación con las competencias de este Servicio, dado que las especiales características de este Servicio, reflejadas en sus productos estratégicos, imposibilitan el cumplimiento de los requisitos establecidos para la conformación de los Consejos de la Sociedad Civil y Consultas ciudadanas en la forma prevista en la ley.



## RESOLUCIÓN:

1.- **DÉJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°52 del 19 de febrero de 2015, que aprueba la "Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana.

2.- **APRUÉBASE** la nueva Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana que tendrán las Personas y Organizaciones en el ámbito de competencia de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, cuyo texto es el siguiente:

### TÍTULO I

#### Disposiciones Generales

**Artículo 1°:** La presente norma de aplicación general regula la participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de competencia de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, en adelante "DIFROL".

**Artículo 2°:** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública de este Servicio, se funda en los objetivos estratégicos propuestos por el Gobierno para la profundización de la participación ciudadana, establecidos en el Instructivo Presidencial N° 007 de 18 de agosto de 2022, que son:

- a) Implementar efectivamente los mecanismos contemplados en la Ley N°20.500, mediante la integración de principios rectores y transversales aplicables a los instrumentos de participación ciudadana de los órganos de la Administración del Estado.
- b) Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil, en ministerios y servicios, para cumplir con el principio de desconcentración en todos los órganos del Estado;
- c) Reforzar la implementación de mecanismos de participación a nivel regional, incentivando la coordinación entre las delegaciones presidenciales y los gobiernos regionales. Lo anterior, con el objeto de promover espacios de formación de competencias en los equipos de trabajo, la difusión de información que facilite la participación e instancias que posibiliten la incidencia de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil en la gestión pública.



d) Facilitar el acceso a la información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente, para aquellas que se encuentran en localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, mediante:

I. La promoción, socialización y capacitación sobre el uso de los portales web disponibles relacionados a la labor dirigencial social en materias tales como la Ley N°20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N°20.730 que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante autoridades y funcionarios., Portal Único de Fondos del Gobierno, Biblioredes y toda la información que se considere relevante.

II. Sistematizar, difundir y promover buenas prácticas en materia de participación ciudadana en todos los niveles de gobierno, con el objeto de compartir y, eventualmente reproducirlas experiencias exitosas de participación ciudadana en la gestión pública.

## TITULO II

### Normas Especiales

#### De los mecanismos de Participación Ciudadana

**Artículo 3°:** Los mecanismos de participación ciudadana son aquellos procesos de corresponsabilidad que tienen un número variable de etapas, cuyos objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento, son establecidos de conformidad a definiciones públicas. Lo anterior, con el propósito de lograr la integración de la sociedad civil en el ámbito de los programas, políticas, planes, acciones y proyectos desarrollados por esta Dirección Nacional.

Los mecanismos de participación ciudadana de DIFROL, el ámbito en el que operarán, y las modalidades formales y específicas que tendrán las personas y organizaciones, se aplicarán de acuerdo con las características propias del Servicio y serán las siguientes:

1. Acceso a la Información Relevante
2. Cuenta Pública Participativa
3. Diálogos Participativos

### Del Acceso a la Información Relevante

**Artículo 4°:** DIFROL pondrá en conocimiento público toda aquella información pública relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto, asegurando que esta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

**Artículo 5°:** La información pública relevante señalada en el artículo anterior se encontrará disponible para conocimiento de la ciudadanía en la Página Web institucional y a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, además de ser difundida por medio de la prensa escrita y otros medios masivos de comunicación social, según se determine por la autoridad de esta Dirección Nacional.

**Artículo 6°:** La entrega de información relevante se realizará especialmente a través de los siguientes medios:

i. De forma virtual a través de la página web, mediante los distintos medios dispuestos para ello, como OIRS, Solicitud de Información Pública (SAIP), Transparencia Activa y Transparencia Proactiva a través de <http://www.difrol.gob.cl>

En el caso de OIRS, las solicitudes podrán clasificarse en:

**Consultas:** Corresponden a las demandas de información, orientación sobre trámites y puntos de acceso, y se refieren principalmente a requisitos necesarios. Las consultas serán derivadas al área pertinente de DIFROL para que esta genere su respuesta.

**Sugerencias:** Son aquellas proposiciones, ideas o iniciativas que presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Si la solicitud es tipificada como sugerencia, será traspasada al área pertinente de DIFROL, registrándose los datos de la persona.

**Felicitaciones o Agradecimientos:** Es la manifestación de satisfacción que experimenta el usuario respecto a la prestación del servicio recibido. Si la solicitud es tipificada como tal, será traspasada al área pertinente de DIFROL, registrándose los datos de la persona.

**Reclamo o Queja:** Es aquella presentación mediante la cual el usuario exige una solución, con o sin fundamento, referida a la prestación de un servicio público o la falta de atención oportuna de una solicitud, o bien, la manifestación de su descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de un funcionario público. Si la solicitud es tipificada como reclamo o queja, debe ser traspasada al área correspondiente, registrándose los datos de la persona. DIFROL deberá otorgar una respuesta resolutive.

ii. De forma telefónica llamando al 02- 28275900

iii. Mediante correo electrónico, escribiendo a la casilla [infodifrol@minrel.gob.cl](mailto:infodifrol@minrel.gob.cl)

2. La página web de DIFROL es <https://difrol.gob.cl/>, la cual cuenta con los siguientes canales de atención:

a- **Transparencia Activa**, específicamente a través del banner denominado "Transparencia Activa" en el siguiente enlace: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos->

[regulados/?org=AC003](#), el cual redirige al sitio web centralizado del Consejo para la Transparencia

b- **Solicitud de acceso a la información Pública**, mediante del mismo sitio Web a través del banner "Solicitud de Información Ley de Transparencia" que de la misma manera redirige al sitio web centralizado del Consejo para la Transparencia, mediante el enlace [https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/directorio-de-organismos-regulados?p\\_p\\_id=pdtorganismos\\_WAR\\_pdtorganismosportlet&orgcode=bac17173aea571af992521ae923b977f](https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/directorio-de-organismos-regulados?p_p_id=pdtorganismos_WAR_pdtorganismosportlet&orgcode=bac17173aea571af992521ae923b977f).

c- **Transparencia Proactiva**, específicamente a través del banner denominado "Transparencia Proactiva", mediante el enlace <https://difrol.gob.cl/transparencia-proactiva/>. En este apartado se presenta información adicional a la exigida por la normativa, referente al gasto presupuestario, gestión de personas e información sobre el personal, Control de Gestión e indicadores sobre los mecanismos de atención ciudadana.

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

**Artículo 7°:** El Director Nacional de DIFROL, en su calidad de Jefe Superior del Servicio, realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública participativa, en el cual dará cuenta a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Es decir, las Cuentas Públicas Participativas son espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, que tiene por finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social sobre la administración pública sirviendo, además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

La Cuenta Pública participativa se desarrollará concentradamente, a determinación de la autoridad, lo que será informado oportunamente a través del sitio web institucional.

Las materias que se incluyan en la Cuenta Pública Participativa (CPP) serán determinadas por la autoridad de la Dirección Nacional, en conjunto con los encargados del área de Participación Ciudadana.

La Cuenta Pública Participativa se efectuará vía Web, cada año, y será presentada en español, en términos sencillos y, preferentemente, carente de lenguaje técnico, posibilitando de este modo que el ciudadano común comprenda fácilmente lo que en ella se expresa.

**Artículo 8°:** Durante un plazo de 30 días corridos, DIFROL pondrá a disposición un espacio interactivo en el sitio web <http://www.difrol.gob.cl> para que la ciudadanía acceda a la Cuenta Pública.

Terminado dicho plazo de 30 días, se abrirá por un período de 15 días un espacio interactivo en el sitio web <http://www.difrol.gob.cl> para que la ciudadanía haga llegar sus opiniones, sugerencias y críticas respecto a la Cuenta Pública.

El informe de diálogo y respuesta de la Cuenta Pública Participativa DIFROL, será publicado en el sitio web <http://www.difrol.gob.cl> al mes siguiente del término de la Cuenta.

### **De los Diálogos Participativos y/o Informativos**

**Artículo 9°: Encuentros de Diálogos Participativos y/o Informativos.** Estos encuentros conforman un espacio de diálogo e interlocución entre las autoridades de Gobierno y representantes de la sociedad civil en forma presencial, y la ciudadanía en general, en forma virtual a través de alguna de las plataformas digitales participativas.

El objetivo de los Encuentros difieren de acuerdo a las dos modalidades:

a. **Diálogo Participativo:** Su objetivo es que la ciudadanía pueda realizar observaciones e indicaciones

a las políticas públicas, para así aumentar su legitimidad, eficiencia y eficacia.

b. **Diálogo Informativo:** el objetivo es que la ciudadanía pueda ser informada de primera fuente sobre las políticas públicas y manifestar todas las dudas e inquietudes que tengan de manera directa con los representantes del servicio, para así aumentar su legitimidad, eficiencia y eficacia.

**Artículo 10°:** DIFROL convocará a un Diálogo anual. El tema y la oportunidad serán coordinados por los encargados de participación ciudadana, y se conformarán por invitados expertos en la materia.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



**CARLOS DETTELEFF BEROS**

Director Nacional de Fronteras y Límites del Estado