

**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 386 DE 2012, NORMA DE APLICACIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN QUE TENDRÁN LAS PERSONAS Y ORGANIZACIONES EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LÍMITES DEL ESTADO.**

MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES		
RECIBIDO		
CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON		
RECEPCION		
DEPART. JURIDICO		
DEP. T.R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O. P., U. y T.		
SUB. DEP. MUNICIP.		
REFRENDACION		
REF. POR \$		
IMPUTAC.		
ANOT. POR \$		
IMPUTAC.		
DEDUC. DTO.		

EXENTA N° 5 2/

Santiago, 19 FEB 2015

**VISTOS:**

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° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República; la Resolución exenta N° 386 de 2012, de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado; y el Instructivo Presidencial 007 de 2014 del Ministerio de Secretaria General de Gobierno, referido a la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

**CONSIDERANDO:**

- 1) Lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N° 007 de 2014, el cual establece la obligatoriedad de actualizar las Normas de participación ciudadana en los órganos de la Administración del Estado.
- 2) Las especiales características de los productos estratégicos y clientes de DIFROL, y los requisitos y exigencias que implica la realización, tanto de la Consulta Ciudadana como del Consejo de la Sociedad Civil dentro de los Mecanismos de Participación Ciudadana.
- 3) Lo señalado en su oportunidad el Ministerio Secretaría General de Gobierno, en orden a que teniendo en cuenta las funciones de DIFROL y las especiales características de sus productos estratégicos y clientes, este Servicio pueda sumarse a los mecanismos de participación denominados "Consulta Ciudadana" y "Consejo de la Sociedad Civil" del Ministerio de Relaciones Exteriores en las materias que sean atingentes a esta Dirección Nacional.

## RESUELVO:

1. La Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado se sumará a los mecanismos de participación denominados "Consulta Ciudadana" y "Consejo de la Sociedad Civil" del Ministerio de Relaciones Exteriores en las materias que sean atinentes a este Servicio.
2. APRUEBASE la Norma de Aplicación General de Participación que tendrán las Personas y Organizaciones en el ámbito de competencia de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado.

### TÍTULO I

#### Disposiciones Generales

**Artículo 1º:** 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 indistintamente "DIFROL".

**Artículo 2º:** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública de este Servicio, se funda en los objetivos estratégicos de la Política para la Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad, establecidos en el Instructivo Presidencial N° 007 de 20 de agosto de 2014, que son:

- a) Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, entendida como el compromiso mutuo que se establece entre el Estado y la ciudadanía para perfeccionar en conjunto las políticas y servicios públicos fin de mejor calidad de vida de las personas;
- b) Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas;
- c) Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, procurando que la información que entreguen los órganos de la Administración del Estado, sea de calidad y oportuna, a través de canales adecuados que faciliten el acceso a la ciudadanía, y
- d) Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por todos los organismos públicos. Este objetivo abre el espacio a la fiscalización ciudadana y es un llamado al compromiso de la ciudadanía a ejercer una supervisión permanente del quehacer de los servicios públicos a fin perfeccionarlos y hacerlos más eficaces y cercanos.

Además, se funda en los Ejes de la Política de Participación Ciudadana, cuales son:

I. **Información y Consulta a la Ciudadanía:** La información que entreguen los órganos de la Administración del Estado debe ser de calidad, en plazos oportunos y a través de los canales más adecuados para facilitar el acceso de toda la ciudadanía, para permitir que las personas puedan acompañar y mejorar el quehacer de los mismos servicios y políticas públicas a los que acceden. Todo esto apuntando a garantizar una atención de calidad a sus usuarios como preocupación prioritaria;

II. **Control Ciudadano:** Este eje abre el espacio a la fiscalización ciudadana. Es un llamado al compromiso para participar y actuar en forma permanente en la supervisión del quehacer de los organismos públicos a fin de perfeccionarlos, hacerlos más eficaces y cercanos.

En tal sentido se busca profundizar la transparencia de la gestión pública, promover que los ciudadanos puedan acompañar y monitorear en forma efectiva los actos de los órganos de la administración del Estado y las políticas públicas que se implementen y que la ciudadanía sea corresponsable en el proceso de la fiscalización de los servicios; y

III. Fortalecimiento de la Sociedad Civil: Busca reforzar la idea de una sociedad civil participativa e involucrada en el destino de la nación. Es un esfuerzo que da un paso más allá, haciendo hincapié en el fomento de la educación cívica de las personas, ya sea como individuos o como organizaciones, para que puedan, como sujetos de deberes y derechos, incorporarse al desarrollo de iniciativas sociales, políticas y culturales.

## 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 la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, 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°:** La Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado 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:

1. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.).

La ciudadanía podrá acceder a los espacios de atención: i. De forma virtual a través de un formulario de atención, en el cual DIFROL toma contacto con la persona que consulta, a través de <http://www.difrol.gob.cl> ii. De forma telefónica llamando al 02- 28275900.

La información en el SIAC se trabaja a través de los siguientes instrumentos:

**Solicitudes Ciudadanas:** Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza una persona ante la Administración del Estado. Toda persona a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.

**Comentario u Opiniones:** Se definen como solicitudes de juicio en donde el usuario expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con un aspecto de la situación nacional. Si la solicitud es tipificada como Opinión, es traspasada al área de gestión de solicitudes y se registran los datos de la persona.

**Consultas:** Corresponden a las demandas de información, orientación sobre trámites y puntos de acceso y se refieren principalmente a requisitos necesarios. Si la solicitud se refiere a una consulta, esta debe ser respondida, de manera inmediata, a menos que requiera de gestiones.

**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 de gestión de solicitudes, registrándose los datos de la persona.

**Peticiones:** Son aquellas solicitudes de ayuda concreta, que permiten solucionar alguna necesidad o carencia puntual y, en la mayoría de los casos, en forma urgente. La petición debe ser evaluada por el profesional a cargo, de acuerdo a su urgencia.

**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 de gestión de solicitudes, registrándose los datos de la persona.

**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 de gestión de solicitudes, registrándose los datos de la persona.

2. Página Web de DIFROL, Transparencia Activa, específicamente a través del banner denominado "Gobierno Transparente" en el siguiente link: <http://www.difrol.cl/transparencia/>, o a través de una solicitud de información, Transparencia Pasiva, a través del mismo sitio Web completando el siguiente formulario <http://www.difrol.cl/sgs2/index.php?accion=Home>

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

**Artículo 7º:** El Director Nacional de Fronteras y Límites del Estado, 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.

**Artículo 8º:** Conjuntamente a la elaboración y difusión de la Cuenta Pública, la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado convocará a una jornada de diálogo participativo con personas y representantes de organizaciones de la sociedad civil, proporcionándoles un resumen ejecutivo del Informe de Cuenta Pública y la ubicación del documento completo en el sitio web institucional.

La información en el SIAC se trabaja a través de los siguientes instrumentos:

**Solicitudes Ciudadanas:** Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza una persona ante la Administración del Estado. Toda persona a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.

**Comentario u Opiniones:** Se definen como solicitudes de juicio en dónde el usuario expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con un aspecto de la situación nacional. Si la solicitud es tipificada como Opinión, es traspasada al área de gestión de solicitudes y se registran los datos de la persona.

**Consultas:** Corresponden a las demandas de información, orientación sobre trámites y puntos de acceso y se refieren principalmente a requisitos necesarios. Si la solicitud se refiere a una consulta, esta debe ser respondida, de manera inmediata, a menos que requiera de gestiones.

**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 de gestión de solicitudes, registrándose los datos de la persona.

**Peticiones:** Son aquellas solicitudes de ayuda concreta, que permiten solucionar alguna necesidad o carencia puntual y, en la mayoría de los casos, en forma urgente. La petición debe ser evaluada por el profesional a cargo, de acuerdo a su urgencia.

**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 de gestión de solicitudes, registrándose los datos de la persona.

**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 de gestión de solicitudes, registrándose los datos de la persona.

2. Página Web de DIFROL, Transparencia Activa, específicamente a través del banner denominado "Gobierno Transparente" en el siguiente link: <http://www.difrol.cl/transparencia/>, o a través de una solicitud de información, Transparencia Pasiva, a través del mismo sitio Web completando el siguiente formulario <http://www.difrol.cl/sgs2/index.php?accion=Home>

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

**Artículo 7º:** El Director Nacional de Fronteras y Límites del Estado, 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.

**Artículo 8º:** Conjuntamente a la elaboración y difusión de la Cuenta Pública, la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado convocará a una jornada de diálogo participativo con personas y representantes de organizaciones de la sociedad civil, proporcionándoles un resumen ejecutivo del Informe de Cuenta Pública y la ubicación del documento completo en el sitio web institucional.

autoridad de la Dirección Nacional en conjunto con los encargados del área de Participación Ciudadana.

En la jornada de diálogo se analizarán los contenidos de la cuenta pública por parte de los participantes. La autoridad realizará una exposición de la cuenta pública, manera clara y precisa, para luego realizar una instancia de discusión en la modalidad de taller, donde se recopilarán las opiniones y comentarios planteados por los/as participantes, los que serán expuestos en un plenario.

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 9º:** 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.

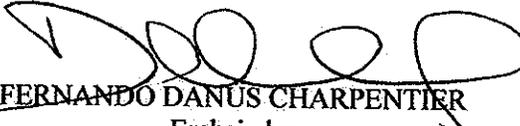
#### De los Diálogos Participativos

**Artículo 10º:** Encuentros de Diálogos Participativos. 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 de Diálogos Participativos es que la ciudadanía pueda realizar observaciones e indicaciones a las políticas públicas, para así aumentar su legitimidad, eficiencia y eficacia.

**Artículo 11º:** La Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, realizará un Diálogo Participativo 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



  
FERNANDO DANÚS CHARPENTIER  
Embajador  
Director Nacional de Fronteras  
y Límites del Estado (TP)