



Tipo Norma	:Resolución 981 EXENTA
Fecha Publicación	:16-08-2011
Fecha Promulgación	:12-08-2011
Organismo	:SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Título	:APRUEBA NORMA DE APLICACIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Tipo Version	:Unica De : 16-08-2011
Título Ciudadano	:
Inicio Vigencia	:16-08-2011
Id Norma	:1028682
URL	: <a href="http://www.leychile.cl/N?i=1028682&amp;f=2011-08-16&amp;p=">http://www.leychile.cl/N?i=1028682&amp;f=2011-08-16&amp;p=</a>

APRUEBA NORMA DE APLICACIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Núm. 981 exenta.- Santiago, 12 de agosto de 2011.- Visto: Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República de Chile; el DFL N° 1, publicado en el Diario Oficial de 17 de noviembre de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 20.500, publicada en el Diario Oficial de 16 de febrero de 2011, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública, publicada en el Diario Oficial de 20.08.2008; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N° 02, de 20 de abril de 2011; el Ord. N° 440/95, de 14 de julio de 2011, del Ministerio Secretaría General de Gobierno que informa e imparte instrucciones sobre la Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana; el Título V de la ley N° 19.496, en especial en su artículo 58, letras a), c) y g) y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

Que es un objetivo de la presente Administración del Estado, fomentar la participación ciudadana para promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el Gobierno y la Ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.

Que, entre los ejes del Programa de Gobierno de su Excelencia el Presidente Sebastián Piñera, destaca el de promover y crear espacios de participación ciudadana para incentivar a los ciudadanos en la defensa, conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes como consumidores.

Que, el artículo 70 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido se fijó en el D.F.L. N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, señala que cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

Que, el Instructivo Presidencial N° 02 de 20, de abril de 2011, señala que los órganos de la Administración velarán por el establecimiento de mecanismos de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, lo que se traducirá en un documento que deberá incorporar los mecanismos que establece la ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y alguna de las otras normas que se señalan en el Instructivo.

Que, el Ord. N° 400/95, de 14 de julio de 2011, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, informa e imparte instrucciones sobre la dictación e implementación de la Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana.

Que, se ha definido como misión institucional del SERNAC, informar, educar y proteger eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

Que, entre los objetivos estratégicos del SERNAC se encuentra el de aumentar la participación ciudadana mediante el fomento de la asociatividad, el desarrollo del



diálogo social y la promoción de una cultura de consumo responsable.

Resuelvo:

Apruébase la siguiente Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana en el Ámbito de Competencia del Servicio Nacional del Consumidor.

#### TÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1°. La presente Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, establece las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

Artículo 2°. La incorporación de la participación ciudadana en la gestión del Servicio Nacional del Consumidor, se realiza en el marco de los objetivos estratégicos de:

- a) Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, entendida como el compromiso mutuo que se establece entre SERNAC y la ciudadanía para perfeccionar en conjunto las políticas de protección de los consumidores y consumidoras, a fin de mejorar su calidad de vida.
- b) Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas que SERNAC implementa.
- c) Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía.
- d) Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por SERNAC.

Artículo 3°. La presente Norma de Aplicación General, deroga en todas sus partes la Norma General de Participación Ciudadana, establecida por la Resolución Ex. N° 354, de 27 de marzo de 2009, de este Servicio.

#### TÍTULO II De los mecanismos o espacios de participación ciudadana

Artículo 4°. Los mecanismos o espacios de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento.

Son mecanismos o espacios de participación ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor:

- 1) Acceso a información relevante.
- 2) Cuenta Pública Participativa Anual.
- 3) Consultas Ciudadanas.
- 4) Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
- 5) Foros Regionales de Consumo.
- 6) Conversatorios de consumo.
- 7) Observatorio del Consumo.

Del acceso a información relevante

Artículo 5°. El Servicio Nacional del Consumidor pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ella sea oportuna, completa y accesible mediante los canales que se establecen a continuación:

1. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).



## 2. Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Artículo 6°. El SIAC busca establecer un diálogo permanente entre los servicios públicos y la ciudadanía, mediante los distintos espacios de atención, asegurando que ésta sea de calidad.

La ciudadanía podrá acceder a los espacios de atención:

De forma presencial en cualquiera de las Direcciones Regionales del SERNAC, en cada una de las capitales regionales; y en la Dirección Regional, Departamentos y Unidades Centrales, en Santiago;

De forma telefónica llamando al número 600 594 6000;

De forma virtual en la página Web del Servicio: [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

## 2. Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Artículo 7°. Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información del Servicio Nacional del Consumidor, en la forma y condiciones que establece la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Se puede acceder a información pública ya sea a través de la página [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) (Transparencia Activa), específicamente a través del banner denominado "Gobierno Transparente" en el siguiente link:

<http://www.sernac.cl/sernac2011/transparencia/index.html>, o a través de una solicitud de información (Transparencia Pasiva) a través del mismo sitio Web completando el siguiente formulario

<http://transparencia.sernac.cl/sgs/index.php?accion=Home>, o a través de alguna de las Direcciones Regionales del SERNAC.

El Servicio Nacional del Consumidor velará por el cumplimiento eficiente y oportuno de los plazos que señala la ley N° 20.285, tanto respecto al proceso de Transparencia Activa como al proceso de Transparencia Pasiva.

## De la cuenta pública participativa anual

Artículo 8°. El Director Nacional del Servicio realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, que considere la participación directa de la ciudadanía.

Cada Director o Directora Regional del Servicio, realizará con la misma periodicidad, un proceso de Cuenta Pública en su respectiva Región.

Artículo 9°. El objeto de la Cuenta Pública es constituir un espacio de diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

Artículo 10°. El proceso de Cuenta Pública podrá realizarse bajo las modalidades de presencial y no presencial.

### a) No presencial.

Modalidad que se hará efectiva a través del sitio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) u otro canal electrónico y permitirá conocer la Cuenta Pública y efectuar las consultas y comentarios pertinentes. En esta modalidad, se publicará la respuesta de la autoridad a las inquietudes e interrogantes planteadas por las personas.

### b) Presencial.

Modalidad que considerará, al menos, las siguientes etapas:

- . Convocatoria a las personas y representantes de organizaciones de la sociedad civil y, de manera especial de las Asociaciones de Consumidores y Asociaciones Gremiales del ámbito de la competencia de SERNAC, en la que se expondrá de manera clara y pedagógica el contenido de la Cuenta Pública.
- . Sistematización las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo.
- . Publicación de una respuesta de la autoridad a las inquietudes e interrogantes planteadas por las



personas y representantes de las organizaciones de la sociedad civil en el proceso de cuenta pública, por escrito y en un plazo no superior a 20 días hábiles.

#### De las consultas ciudadanas

Artículo 11. El Servicio Nacional del Consumidor, dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, deberá señalar aquellas materias en que se requiera conocer la opinión de las personas, implementando para dichos efectos los espacios y canales de consulta para invitar a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas de su competencia.

Durante el último mes del año calendario, de manera presencial o virtual, la ciudadanía propondrá aquellas materias respecto de las cuales tenga interés en pronunciarse mediante Consulta.

Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor podrá establecer mediante resolución otro plazo para recibir dichas solicitudes. Concluido dicho período, el SERNAC evaluará qué materias serán sometidas a Consulta.

Dentro de los 20 días siguientes al término de plazo establecidos en el párrafo anterior, el Sernac señalará las materias respecto de las cuales se realizará la Consulta Ciudadana y las modalidades mediante las cuales se implementarán.

Artículo 12. La Consulta a la ciudadanía, podrá ser realizada utilizando cualquiera de las modalidades que a continuación se individualizan, o aquellas otras que para cada caso se determine:

1. Ventanillas Virtuales: Documentos, publicados en forma virtual, que contienen materias de interés ciudadano y se someten a consideración de la ciudadanía, a través de un sitio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

Las Ventanillas contendrán, al menos, la siguiente información:

- i. Un resumen del tema de interés ciudadano.
- ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
- iii. Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.

En las Ventanillas de Opinión, podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción en el sitio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a la ley N° 19.628, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

Las Ventanillas de Opinión deberán mantenerse abiertas a la ciudadanía, durante un plazo de al menos 15 días.

El SERNAC revisará las opiniones, propuestas y consultas realizadas, las organizará temáticamente y dará respuesta a ellas, considerando las preguntas individualmente o agrupando éstas de manera dar una respuesta sistemática. Dentro de los 45 días a la conclusión del proceso de Ventanilla, el SERNAC, publicará la respuesta sistemática en el mismo sitio de la consulta.

2. Diálogos Participativos: Instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad, a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestados comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos.

Los Diálogos constarán de las siguientes etapas:

a) Exposición inicial. La autoridad realizará una exposición respecto de los temas tratados en el Diálogo, y su postura frente a éstos.

b) Trabajo de taller. Los participantes se dividirán en grupos de trabajo y opinarán respecto del tema tratado en el Diálogo, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras y directrices.

c) Plenario. Previa elección de relatores por parte de cada uno de los grupos de trabajo, se dará a conocer las propuestas u opiniones a la autoridad respectiva, la cual se pronunciará sobre las mismas, de manera inmediata o bien informando dentro de un plazo previamente determinado en la etapa de exposición inicial.

La respuesta de la autoridad será un resumen organizado de lo tratado durante el Diálogo. Dicha respuesta deberá ser publicada dentro de los 20 días hábiles siguientes en el sitio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

Del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil

Artículo 13. El SERNAC contará con un Consejo de la Sociedad Civil de



carácter consultivo, que tendrá como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas implementadas por el Servicio.

Artículo 14. El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Artículo 15. El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC, estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con su competencia.

El Consejo estará conformado por doce miembros permanentes, de acuerdo a las representaciones que se indican:

a) Cinco representantes de Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas de acuerdo a la ley N° 19.496.

b) Cinco representantes de Asociaciones Gremiales de actividades del ámbito de competencia del SERNAC.

c) Un representante de la Oficina Regional para América Latina de Consumers International.

d) Un representante nacional o regional de las organizaciones sociales comunitarias, funcionales o territoriales, establecidas en la ley N° 19.418 y sus modificaciones.

e) Un miembro del cuerpo académico de una Universidad perteneciente al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.

f) Un miembro director o profesional investigador de centros de estudios o entidades independientes de estudio de la realidad nacional.

g) Un directivo de Organizaciones No Gubernamentales (ONG), distintas de las Asociaciones de Consumidores.

h) Un directivo de los Colegios Profesionales Nacionales o Regionales de abogados, profesores, médicos o periodistas.

Corresponderá al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor o al directivo del Servicio que designe en su representación ante el Consejo Consultivo, asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario Ejecutivo del Consejo.

Los miembros del Consejo indicados en las letras a), b) y c), serán nombrados por las propias entidades referidas. Los restantes miembros del Consejo, lo serán por invitación del Servicio Nacional del Consumidor, cuidando la debida representatividad y pluralidad de los miembros invitados.

El Consejo Consultivo elegirá entre sus integrantes a quien lo presida anualmente.

El Consejo renovará totalmente a sus integrantes elegidos o invitados, cada dos años. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o del Servicio Nacional del Consumidor, los consejeros podrán ejercer durante un nuevo período, por una sola vez.

Artículo 16. El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil tendrá las funciones siguientes:

1. Aportar conocimientos y opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores y consumidoras, por parte del SERNAC.

2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Nacional de Protección de los derechos de consumidores y consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.

3. Analizar temas de alto impacto en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores y consumidoras y, cuando proceda, proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.

4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección al consumidor, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.

5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter nacional y regional, entre proveedores y consumidores, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Artículo 17. Las labores de los miembros del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil serán ad honorem.

Artículo 18. El Consejo tendrá al menos 3 sesiones ordinarias anuales,



conforme al calendario que apruebe, así como las extraordinarias que estimare adecuadas.

El Secretario Ejecutivo convocará a las sesiones ordinarias con 10 días hábiles de anticipación y, a las extraordinarias, con 2 días hábiles.

Artículo 19. El Consejo sesionará en la ciudad de Santiago.

De cada sesión se elaborará un acta que incluirá las materias abordadas, así como las propuestas y acuerdos adoptados por el Consejo. El acta deberá ser firmada por los miembros asistentes.

Las materias y acuerdos adoptados en ellas se difundirán a través de canales institucionales o a través del sitio institucional del Servicio Nacional del Consumidor, [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

#### De los Foros Regionales de Consumo

Artículo 20. Los Foros Regionales de Consumo son instancias formales de participación ciudadana de los actores del sistema regional de protección de derechos de consumidores/as, convocada periódicamente por las Direcciones Regionales del SERNAC.

Considerará en su convocatoria a representantes de entidades de la sociedad civil, organizaciones sin fines de lucro y asociaciones gremiales, representativas de la Región.

#### De los Conversatorios de Consumo

Artículo 21°. Los conversatorios son un mecanismo de diálogo social en materias de consumo para el intercambio de ideas, entre representantes de actores relevantes en materias específicas. Se realizan mediante técnicas simples que promueven el intercambio de opiniones, ideas, visiones, argumentos compartidos, contradictorios o conflictivos sobre una materia en particular. No tiene por objetivo la obtención de acuerdos, ni consensos expresos, sino solo la presentación y exposición de ideas y planteamientos por parte de los distintos involucrados en un problema o temática de consumo.

Artículo 22. Corresponderá al Departamento de Participación Ciudadana coordinar institucionalmente la generación del proceso respectivo y la construcción de una agenda anual sobre materias que podrían ser objeto del conversatorio.

Los departamentos productivos gestionan la realización de estas instancias de diálogo, considerando soporte metodológico y de gestión del Departamento de Participación Ciudadana.

Artículo 23. Un instructivo interno definirá los aspectos metodológicos de este mecanismo, así como los compromisos específicos que anualmente se establezcan.

#### Del Observatorio de Consumo

Artículo 24. El Observatorio es un mecanismo de participación que articula a distintos actores del Sistema de Protección al Consumidor, entorno a un tema común, facilitando el diálogo y de manera especial la producción de conocimiento.

Su principal objetivo es contribuir a mejorar las prácticas del mercado, especialmente a la creación de políticas públicas con la variable del consumo y las implicancias en los grupos vulnerables mediante el intercambio y diálogo entre los actores del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SPNC).

Asimismo, busca poner a disposición ciudadana estudios generados por distintos actores en materia de consumo, de tal forma que difunda una mirada sistémica del consumo; difundir información asociada a las buenas prácticas en materia de seguridad de los productos; generar y fortalecer vínculos de cooperación pública privada para consolidar las acciones del Sistema de Protección; promocionar temas emergentes, soluciones y acciones realizadas, especialmente en grupos vulnerables en



materia de consumo y fomentar una cultura de consumo seguro, responsable e informado.

Artículo 25. El Observatorio dispondrá de un sitio Web, que permitirá el acceso a:

- . Participación on line de usuarios.
- . Centro de documentación o Biblioteca digital.
- . Extensión on line.
- . Acceso a base de datos Encuesta Nacional del Consumo.
- . Educación en consumo: material digital.
- . Links con sitios de los asociados.
- . Noticias.

Otros mecanismos de participación ciudadana

Artículo 26. En función del proceso de implementación de la ley N° 20.500; del desarrollo de su Política de Participación Ciudadana y de los requerimientos del proceso de mejoras en la provisión de sus productos de informar, educar y proteger a los consumidores/as, el SERNAC podrá definir otros mecanismos de participación ciudadana.

Anótese, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial e incorpórese en el sitio Web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) de este Servicio.- Juan Antonio Peribonio Poduje, Director Nacional.