

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 3293/2021

MAT.: Aprueba Protocolo de Aplicación de Mecanismos de Participación Ciudadana.

FECHA: 02 de noviembre de 2021.

VISTOS:

La Ley Nº 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; las facultades que me confiere el Decreto con Fuerza de Ley Nº 995 de 1981 del Ministerio de Justicia, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; lo dispuesto en la Sesión de Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana del 2 de agosto de 2019, que designó Director General, reducida a escritura pública el 3 de septiembre de 2019 ante el Notario Público de Santiago, doña Claudia Gómez Lucares; la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y la Resolución Nº 6 y 7 de 2019, de la Contraloría General de República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1º Que, la Ley Nº 17.995 creó a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como una Corporación de Derecho Público, con patrimonio propio, cuya finalidad es, por una parte, otorgar asistencia jurídica y judicial gratuita y de calidad a personas de escasos recursos y, por otra parte, ser la institución habilitada para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de Abogado, en conformidad a preceptuado en el artículo 523 Nº5 del Código Orgánico de Tribunales.

2º Que, la Corporación, brinda sus prestaciones a través de distintas líneas de servicios con cobertura en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Magallanes y la Antártica Chilena.

3º Que, la participación ciudadana en la Corporación de Asistencia Judicial R.M. surge como respuesta a los requerimientos impartidos por parte de la Ley 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, promulgada en febrero del año 2011, y al Instructivo Presidencial Nº 007, sobre Participación Ciudadana, de agosto del año 2014, ambos cuerpos normativos que buscan, por un lado, institucionalizar la incidencia de la ciudadanía en la administración pública, generando nuevos espacios de correlación y diálogo, propendiendo a fortalecer y fomentar la gestión pública participativa; y por otro, entregar criterios a los servicios públicos para que cumplan de forma óptima con Ley Nº 20.500, proponiendo nuevas orientaciones y mecanismos de participación ciudadana más deliberativos

4º Que, según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 19.880, las decisiones escritas que adopte la administración se expresarán por medios de actos administrativos.

5º Que, por otro lado, el artículo 16 de la Ley 19.880 establece que el procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él.

6º Que, teniendo presente las facultades que me confiere el Decreto con Fuerza de Ley Nº 995 de 1981 del Ministerio de Justicia, y considerando lo establecido en los considerandos anteriores.

RESUELVO:

1º APRÚEBASE, el Protocolo de Aplicación de Mecanismos de Participación Ciudadana, cuyo texto se inserta a continuación:

PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. ANTECEDENTES

Contexto Institucional de la Participación Ciudadana en la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

La participación ciudadana en la Corporación de Asistencia Judicial R.M. surge como respuesta a los requerimientos impartidos por parte de la *Ley 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública*, promulgada en febrero del año 2011, y al *Instructivo Presidencial N° 007, sobre Participación Ciudadana*, de agosto del año 2014. Mediante ambos cuerpos normativos, se busca, por un lado, institucionalizar la incidencia de la ciudadanía en la administración pública, generando nuevos espacios de correlación y diálogo, propendiendo a fortalecer y fomentar la gestión pública participativa; y por otro, entregar criterios a los servicios públicos para que cumplan de forma óptima con Ley N° 20.500, y al mismo tiempo propone nuevas orientaciones y mecanismos de participación ciudadana más deliberativos.

En ese contexto, la Corporación de Asistencia Judicial cuenta con una Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial, dependiente de Dirección General, encargado de promover mecanismos de participación ciudadana en las políticas y programas impulsados por la Corporación, así como fomentar una cultura de corresponsabilidad social, fortaleciendo las organizaciones de la sociedad civil, orientando acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas y mejorando los canales de información y opinión de la ciudadanía.

2. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

2.1 Objetivo general:

El objetivo general del presente protocolo es el de establecer procedimientos claros y con un enfoque de transversalidad, que permitan a los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial una correcta aplicación e interpretación de la Norma General de Participación Ciudadana de la Corporación. De esta manera, serán los propios funcionarios quienes tengan la capacidad de implementar planes participativos que contribuyan al desarrollo de ideas de crecimiento y de renovación del servicio que nazcan del propio seno de la ciudadanía, con la finalidad de construir un sistema de acceso a la justicia accesible para todas las personas, lo cual permita proveer resultados individual y socialmente justos.

2.2 Objetivo específico:

Teniendo en mente el objetivo general anteriormente señalado, se busca como objetivo específico fijar el sentido y alcance de cada uno de los mecanismos de Participación Ciudadana implementados por la Corporación de Asistencia judicial de la Región Metropolitana, en conformidad a la normativa existente en la actualidad, a decir:

- Cuentas Públicas Participativas;



- Consultas Ciudadanas;
- Acceso a la Información Relevante;
- Consejo de la Sociedad Civil.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

El campo de aplicación del presente protocolo corresponderá a todas las actividades que se enmarquen dentro de la Norma de Participación Ciudadana y que se realicen por parte de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

4. ALCANCE

El presente Protocolo tiene alcance a toda la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, lo que incluye las Regiones de O´Higgins, del Maule, Magallanes, Metropolitana, y a todos sus funcionarios.

5. MARCO NORMATIVO

- Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Instructivo Presidencial N°007/2014 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Resolución Exenta N°300/2015 del Ministerio de Justicia, que aprueba Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y sus Servicios Dependientes y/o Relacionados, que establece modalidades formales y específicas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Resolución DG (E) N°376/2015, que aprueba Norma General de Participación Ciudadana de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.
- Resolución DG (E) N°2216/2017, que modifica Norma que regula la composición y funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

6. GLOSARIO

6.1 Participación Ciudadana: es el conjunto de instrumentos y mecanismos por el cual las personas, entendidas como sujetos de derechos y deberes, están facultadas para involucrarse y participar activamente en el quehacer gubernamental fomentando así la democracia, la transparencia, la eficacia y eficiencia de los servicios y políticas públicas, además de servir como un mecanismo de control de la gestión de éstas.

6.2 Corresponsabilidad: consiste en aquel compromiso u obligación mutua entre el Estado y la ciudadanía, en que el Estado debe crear las instancias, en virtud del derecho del ciudadano a ser oído y a expresarse, para que la ciudadanía pueda participar, y su vez la ciudadanía debe hacer presente a los diversos órganos de la Administración sus intereses, preocupaciones, propuestas y demandas respecto de determinados servicios o políticas públicas, vinculándolos así a la toma de decisiones.

6.3 Principios de la participación ciudadana:

- **Participación universal:** Toda Persona puede participar, independientemente de su condición socioeconómica. Sin embargo, Las Organizaciones de la Sociedad Civil juegan un papel clave en el proceso, conforme a la capacidad de sistematizar y canalizar las propuestas ciudadanas. Además, es necesario pensar en medios específicos

para involucrar a los más marginados, para que la participación no perpetúe la reproducción de las desigualdades.

- **Transparencia y Objetividad:** Los recursos destinados a fortalecer el asociacionismo y la participación ciudadana deben ser transparente, utilizando criterios objetivos y explícitos para su asignación a fin de garantizar la legitimidad institucional y democrática, y la autonomía de las organizaciones de la sociedad civil.

- **Independencia y Confianza:** Las Organizaciones de la Sociedad Civil deben estar reconocidas como organismos libres e independientes en lo que respecta a sus objetivos, decisiones y actividades. Tienen derecho a actuar de manera independiente y a defender posturas diferentes a las de las autoridades con las que, no obstante, pueden colaborar. La base de una sociedad abierta y democrática es la interacción honesta entre todos los actores y sectores.

- **Publicidad:** Las políticas, programas y acciones vinculadas a la participación ciudadana deben contar con amplia difusión, para lograr una óptima cobertura e impacto. Se debe procurar la utilización de los medios masivos de comunicación, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y las instituciones educativas.

- **Flexibilidad e Innovación:** El proceso debe ser flexible para evaluarse y ajustarse continuamente. Conforme a la adquisición de mayor experiencia, se debe innovar para corregir deficiencias y avanzar hacia una mayor cobertura y calidad de las políticas, programas y acciones participativas.

- **Diversidad e Igualdad de género:** Los diversos mecanismos de participación ciudadana deben establecer medidas que promuevan la participación igualitaria de mujeres y hombres en el proceso, y la inclusión de minorías sexuales históricamente excluidas.

- **Enfoque multicultural:** Discriminación positiva, acciones afirmativas, datos y cifras desagregadas para asegurar la participación y el poder de decisión de los excluidos, como por los y las jóvenes, indígenas, afrodescendientes y migrantes.

6.4 Siglas utilizadas en el presente Protocolo:

- **CAJ R.M.:** Corporación de Asistencia Judicial Región **Metropolitana**.
- **UPC:** **Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial de la CAJ R.M.**
- **DOS:** **División de Organizaciones Sociales, dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno, es un canal de comunicación entre el Gobierno y la sociedad civil.**
- **CPP:** **Cuenta Pública Participativa.**
- **CC:** **Consultas Ciudadanas.**
- **DP:** **Diálogos Participativos. Corresponde a la llamada Consulta Ciudadana Fase Presencial.**
- **CCV:** **Consulta Ciudadana Virtual. Corresponde a la llamada Consulta Ciudadana Fase No Presencial.**
- **COSOC:** Consejo de la Sociedad Civil.

6.5 **Días Hábiles:** Para efectos del presente protocolo y en conformidad a la normativa aplicable, los plazos de este protocolo son de días hábiles. En consecuencia, son inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

7.1 Cuentas Públicas Participativas



7.1.1 Regulación: Las Cuentas Públicas Participativas (CPP) se encuentran consagradas en la ley 20.500, así como en el artículo 14 y siguientes de la Resolución 0376/2015 de la CAJ RM que establece la Norma General de Participación Ciudadana de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

7.1.2 Descripción: La CPP es un proceso que dispone espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre las instituciones, sus respectivas autoridades y la comunidad, por lo tanto, el objetivo de esta actividad es dar a conocer la gestión de la Corporación de Asistencia Judicial R.M., para posteriormente evaluarla, generar insumos, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control ciudadano sobre la administración pública.

Las CPP fomentan la transparencia, entendida como la publicidad de los actos y deberes propios de la gestión de los servicios públicos, permitiendo a las personas conocer y consultar entre otros sobre la ejecución presupuestaria, políticas, planes y programas de los servicios del Estado.

Asimismo, este mecanismo facilita el control ciudadano sobre las instituciones públicas, de modo que las personas tengan la opción de fiscalizar el quehacer de la actividad estatal.

El carácter participativo de las cuentas permite que los ciudadanos, además de conocer el documento, puedan realizar consultas a los servicios de su interés.

7.1.3 La CPP contendrá al menos las siguientes materias, de acuerdo a la Norma General de Participación Ciudadana de la CAJ R.M.:

- a.- Principales lineamientos estratégicos y las acciones realizadas;
- b.- Principales logros y tareas pendientes del período anterior;
- c.- Principales desafíos del próximo período; y
- d.- Toda otra información dentro de la competencia de la CAJ R.M. que se estime pertinente de entregar a la ciudadanía, tales como las medidas tendientes al fortalecimiento de la sociedad civil y las acciones que promuevan el respeto a la diversidad y la no discriminación arbitraria.

7.1.4 Procedimiento de elaboración de documento base denominado "Informe general de Cuenta Pública"

- Realización de una consulta ciudadana virtual: Entre los meses de diciembre a marzo se realizará una consulta ciudadana de carácter virtual que deberá estar disponible en el sitio web www.cajmetro.cl, donde se consultará a la ciudadanía sobre el desempeño de la institución y se le preguntará explícitamente las áreas de mejoras que deban ser prioritarias de abordar.

- Elaboración/ actualización / difusión de Guía Interna de CPP: La Unidad de Atención y Participación Ciudadana y Atención No Presencial (UPC) realizará y enviará a más tardar en el mes de enero de cada año calendario a todos los departamentos, unidades y Direcciones Regionales que correspondan, que definirá con anticipación un documento denominado "Guía Cuenta Pública Participativa", el cual debe contener un cuadro de compromisos pormenorizado por departamento o unidad, en el que se exprese cual debe ser la información que dicho Departamento o Unidad deba remitir a la UPC como insumo para la construcción del Informe General de la "Cuenta Pública".

- Recepción de insumos: Los insumos deberán ser remitidos a la UPC a más tardar dentro de la primera quincena del mes de marzo de cada año. La UPC podrá requerir a la unidad remitente todas las aclaraciones, adhesiones o substanciación de errores que sean

necesarias para asegurar la idoneidad de la información que se incluirá en el informe para la CPP.

7.1.5 Procedimiento de edición

- Elaboración de borrador: Con los insumos provenientes de los distintos departamentos o unidades la UPC elaborará un texto denominado "Borrador Informe General de Cuenta Pública".
- Sesión extraordinaria de la sociedad civil: Una vez emitido el borrador anterior se citará para ese solo efecto a sesión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil. Junto con la citación, se deberá enviar a cada uno de los miembros del mencionado Consejo, el documento borrador para su correcta lectura con anterioridad a la sesión extraordinaria.
- En dicha sesión se presentará el borrador y se someterá a discusión del Consejo de la Sociedad Civil. Las observaciones que este realice deberán constar tanto en el acta que para ese efecto se levante como en el texto del Informe General de la Cuenta Pública.
- Elaboración documento final, minuta de posición y presentación al Director General si corresponde: Finalizado el proceso anterior, la UPC elaborará el documento denominado Informe General de Cuenta Pública Participativa, un Informe Ejecutivo del mismo y una propuesta de presentación visual, lo cual será remitido a la Dirección General para su aprobación y comentarios.
- Así mismo la UPC elaborará una minuta de posición que será entregada a todos los asistentes presenciales a la ceremonia de rendición de cuenta.
- Si fuera menester, en coordinación con el gabinete del Director General se realizará la correspondiente presentación, así como el texto discurso oficial.

7.1.6 Rendición de cuenta

- Coordinación sector justicia: Tanto la fecha de la rendición de Cuenta Pública como los formatos y énfasis deben ser coordinados bajo los lineamientos que emita tanto la Secretaría General de Gobierno, como la Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos.
- Aspectos logísticos: Una vez definida y coordinada la fecha con los organismos antes señalados, se definirá el lugar de realización el cual deberá contar con espacio suficiente para albergar a una amplia y diversa convocatoria y la realización de un diálogo ciudadano.
- Se debe procurar una invitación amplia y representativa de los distintos públicos objetivos de la institución, así como a las autoridades de distinto orden que tengan relación ya sea con el territorio donde se realice la cuenta como de aquellos que tengan relación con la Corporación.
- Se deben tener en cuenta temas de producción, tales como; la convocatoria, invitaciones, material de trabajo que se utilizara, alimentación (Coffee Break, almuerzos, traslados y viáticos), equipo técnico y humano para reforzar la realización de dicho acto.
- Ceremonia de rendición propiamente tal. El Director General realizará la presentación de la Cuenta Pública, donde destacará los principales objetivos y desafíos que ha enfrentado la Corporación en el período respectivo, así como las cifras más relevantes de la gestión que encabeza.
- Fase Participativa. Diálogo Ciudadano: Inmediatamente posterior a la intervención del Director General, se llevará a cabo un diálogo ciudadano sobre las temáticas más importantes abordadas por la cuenta pública y se preguntará a la ciudadanía presente sobre cuáles deben ser las principales áreas de mejora para el año.

7.1.7 Actos posteriores a la rendición

- Elaboración acta: De todo lo obrado en la ceremonia de Rendición de Cuentas, así como del Diálogo Participativo se elaborará un resumen de ejecución y acta respuesta ciudadana, que considere especialmente los consensos y descensos de la ciudadanía que hubiese asistido a la ceremonia.
- Inclusión de compromisos adquiridos: Se incluirán en la planificación estratégica de la CAJ RM los compromisos e insumos pertinentes emanados del proceso de CPP. De estos se deberá rendir cuenta en el proceso siguiente de Cuenta Pública.

7.1.8 Plazos

- Diciembre a junio de cada año.

7.2 De las Consultas Ciudadanas

7.2.1 Regulación: Las Consultas Ciudadanas (CC) se encuentran regulados en la ley 20500, así como en el artículo 24 y siguientes de la Norma de Participación Ciudadana, CAJ RM, Resolución Exenta N° 0376/2015.

7.2.2 Descripción: Las CC son aquel proceso por medio del cual se comunica e incorpora a la ciudadanía en la consulta, opinión, aporte u observación de las distintas etapas de diseño, evaluación y ejecución de las políticas públicas, permitiendo que ésta actúe como contraparte. Se deberá propender a consultar sobre materias de importancia de la CAJ RM y que esté en sintonía con las políticas de gobierno.

- La CAJ R.M. deberá realizar durante los meses de diciembre a marzo de cada año un proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de CC durante el año siguiente. Para ellos se valdrá de una consulta ciudadana Virtual, misma detallada en apartado de CPP. La autoridad respectiva determinará las temáticas que se llevarán a consulta e informará esta decisión a las personas interesadas y a la ciudadanía en general, a través del sitio web institucional; asimismo, las materias a consultar de oficio por parte de la CAJ R.M. serán definidas por el Director General, mediante un documento que se publicará en el sitio web del servicio. En él se informará el proceso a realizar, la metodología aplicable y la minuta de posición que contendrá los fundamentos de la materia en consulta, los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan, además de describir los resultados esperados y las principales acciones consignadas respecto de políticas, planes y programas que se someterán a consideración de la ciudadanía.

- Ahora bien, para la implementación de las CC, la CAJ R.M. desarrollará sucesivamente las siguientes etapas:

- a.- Presentación de minutas de posición;
- b.- Consulta y deliberación de la ciudadanía;
- c.- Respuesta pública de la autoridad.

- Las CC que ejecute la CAJ RM serán a través de las siguientes modalidades, ya sea de forma simultánea o indistintamente: Diálogos Participativos y Consultas Ciudadanas Virtuales.

7.2.3 Diálogos Participativos (DP):

7.2.3.1 Regulación: Se encuentran regulados en la ley 20.500, así como en el 31 y siguientes de la Norma de Participación Ciudadana, CAJ RM, Resolución Exenta 0376/2015.

7.2.3.2 Descripción: Los DP son espacios de encuentros entre la ciudadanía y las autoridades del Estado, en este caso de la Corporación de Asistencia Judicial, para el diálogo sobre materias de interés público. Es un proceso donde la ciudadanía canaliza inquietudes, propuestas y soluciones en materias específicas de políticas públicas. Es un encuentro de medio día o un día de duración, que permite reunir a un numeroso grupo de personas (desde 40 hasta 1000) en un mismo recinto para que dialoguen respecto a un tema, analicen, debatan, tomen acuerdos, y finalmente, prioricen dichos acuerdos. Los actores del proceso son básicamente dos: la sociedad civil, a través de representantes, socios y personas vinculadas al tema. También toma parte el organismo estatal, quien convoca con un tema de interés público.

7.2.3.3 Procedimiento de preparación: Si bien por definición los mecanismos de DP son de carácter flexible, se deben tener en cuenta temas de producción, tales como; la convocatoria, invitaciones, lugar a realizar el DP, material de trabajo que se utilizará, alimentación (Coffee Break, almuerzos, traslados), equipo técnico y humano para reforzar la realización del DP. Se debe elegir el territorio y el público objetivo al que se pretende convocar, asegurando la rotación de los territorios, la importancia que ese territorio tiene para el desempeño de la institución. Así como la participación que asegure la diversidad y las políticas de género.

- El DP se iniciará con la publicación de la minuta de posición, documento que contiene el planteamiento de la autoridad pública respectiva y que incluirá al menos los siguientes elementos:

a.- Marco de la CC: Se deberán indicar los datos necesarios para que los representantes de la sociedad civil participen en la convocatoria, incluyéndose fecha, lugar, hora y metodología de la discusión.

b.- Fundamentos de la materia en consulta: Corresponden a los antecedentes técnicos y los principios programáticos que sustentan la voluntad de la autoridad de someter a discusión una determinada política pública sectorial o para el caso de elaboración de un proceso de diseño.

c.- Resultados esperados. Se deberá explicitar de manera clara las principales acciones comprometidas una vez finalizado el proceso de CC.

- Se deben contar con preguntas claras y con un objetivo prefijado que permita posteriormente la evaluación de la efectividad y cumplimiento de este.

- Así también se debe contar con un listado de asistencia que luego permita el contacto directo con los ciudadanos, para enviarles los resultados del trabajo realizado. Sin perjuicio de la correspondiente publicación en la página web institucional.

7.2.3.4 Realización del Diálogo

- El encuentro de DP se realizará en la fecha planteada en la minuta de posición y contemplará (a lo menos) las siguientes etapas:

a.- Acreditación y Presentación: Comprenderá la individualización de los participantes e inauguración del encuentro. La máxima autoridad presente dará a nombre de la institución unas palabras de bienvenida.

b.- Desarrollo temático: Acto seguido, se procederá a explicar por la misma máxima autoridad presente o por un funcionario capacitado al respecto, cuál será la metodología que se utilizará, para posteriormente, dar paso a un trabajo en talleres para el análisis y deliberación de los contenidos de la minuta. Como se señaló en cuanto a metodologías estas pueden variar caso a caso dependiendo de la cantidad de personas convocadas y su composición. Lo relevante es que se procure la participación activa de todos los asistentes y un verdadero diálogo horizontal entre la institución y los ciudadanos. Como

ejemplo se pueden utilizar metodologías de open space, brain storming o fish bowl que pueden facilitar el diálogo. En caso de generarse grupos de trabajo, cada uno deberá contar con un facilitador, quien será un funcionario de la institución que modelará el diálogo y velará por los tiempos y orden del trabajo de diálogo, quien además deberá contar con la asistencia de un encargado de acta, quien estará a cargo de anotar cada una de las opiniones de los participantes, salvo pueda el propio facilitador realizar dicha gestión.

- Plenario de cierre: El plenario es el momento que no debe faltar en ningún diálogo, es en este momento donde los ciudadanos mediante representantes dan a conocer las principales conclusiones obtenidas en base a las preguntas realizadas. La autoridad presente o el representante que para ello se designe debe escuchar y tomar atención y acción de lo planteado. No es necesario que se conteste en el acto a las dudas que puedan surgir, pero si es fundamental que los ciudadanos reciban siempre una respuesta directa, lo menos genérica posible a sus interrogantes y reclamos.

7.2.3.5 Actos posteriores al Diálogo: Del diálogo se procederá a realizar un informe, a través de la UPC, o la unidad que haya llamado a diálogo, el cual dará cuenta del proceso participativo, incluyéndose las presentaciones realizadas, los acuerdos y desacuerdos propios del encuentro y de los compromisos asumidos por la CAJ R.M. Dicho informe deberá ser publicado en la web institucional, a más tardar dentro de los 45 días hábiles desde la realización del diálogo. En el mismo plazo deberá contestarse, ya sea vía correo electrónico o postal a los participantes en el diálogo que hubieren realizado preguntas o comentarios específicos. Cabe señalar además que toda acta respuesta de DP, sea que se trate de un diálogo sectorizado a nivel de Centro de Atención Local, sea por llamado de una Dirección regional o de la propia Dirección General, previo a su publicación y entrega de la misma a la ciudadanía, deberá ser visada por la UPC.

7.2.3.6 Plazos: El proceso de este tipo de diálogos debe ser continuo, teniendo en consideración los requerimientos de la ciudadanía y las necesidades del servicio. En consecuencia, terminado un proceso inmediatamente se inicia el siguiente.

7.2.4 De las Consultas Ciudadanas Virtuales (CCV).

7.2.4.1 Regulación: Se encuentran regulados en la ley 20.500, así como en el 36 y siguientes de la Norma de Participación Ciudadana, CAJ RM, Resolución Exenta N° 0376/2015.

7.2.4.2 Descripción: Las CCV son espacios de encuentro virtual entre la ciudadanía y la CAJ R.M., que tiene por finalidad recoger las opiniones, observaciones y propuestas sobre temas específicos de la política pública sectorial, y que se someten a consideración de la ciudadanía.

7.2.4.3 Procedimiento de preparación: La consulta debe ser elaborada con un lenguaje comprensivo. Debe basarse en un objetivo definido con anterioridad y las preguntas deben buscar el cumplimiento de dicho objetivo. Debe contener un llamado atractivo, y se debe coordinar con la Unidad de Comunicaciones para creación de una imagen llamativa y su amplia difusión.

- Antes de abierta la consulta, ésta debe ser testada por al menos 3 personas en distintos navegadores y comprobando la posibilidad de realizar todas las respuestas.

7.2.4.4 Realización de la consulta: La CAJ R.M. publicará el anuncio de la CCV en el sitio web institucional y/o plataforma virtual de participación ciudadana. Posteriormente, publicará una minuta de posición en el sitio web institucional o plataforma virtual que contendrá la temática sometida a consulta y el plazo que estará disponible para la recepción de planteamientos. Se recomienda semanalmente hacer pre-informes para ir revisando el comportamiento de la participación y poder enfocarse en fomentar los

puntos más débiles. También esta revisión servirá para contestar oportunamente a aquellas personas que requieran orientación o que hayan realizado una consulta por esta vía.

7.2.4.5 Actos posteriores a la consulta: Finalizado el proceso de CCV, la UPC analizará las opiniones ciudadanas y elaborará una respuesta sistematizada de los resultados y compromisos asumidos por la CAJ R.M., el cual se publicará en el sitio web institucional en un plazo no superior a 45 días hábiles al cierre de la consulta. En ese mismo plazo, deberá enviarse dicho informe y contestarse de manera individualizada ya sea por vía electrónica o postal a los ciudadanos que hubiesen formulado preguntas o comentarios que requieran dicha interacción.

7.3 Del Acceso a la Información Relevante

7.3.1 Regulación: El acceso a la información relevante se encuentra consagrado como un principio constitucional en el Capítulo de Bases de la Institucionalidad de la Constitución, y fue incorporada a esta en el artículo 8. Además, se encuentra regulado en el artículo 24 y siguientes de la Norma de Participación Ciudadana, CAJ RM a través de Resolución Exenta N° 0376/2015. Así también la ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública regula la forma y plazos en que los ciudadanos pueden acceder a esta información, así como las causales que pudiesen importante su reserva. Finalmente, también tiene aplicación lo establecido en el Reglamento de la Ley 20285, mediante el cual se regula el principio de la transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del estado (en este caso, la CAJ R.M.), los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

- El Consejo para la Transparencia por su parte emite Instrucciones Generales que reglamentan el acceso a la información Pública.

7.3.2 Descripción: Uno de los pilares básicos de la participación ciudadana es el acceso a la Información Relevante por parte de la ciudadanía sobre las políticas públicas sectoriales planes, programas, acciones y presupuestos de la CAJ R.M. En este sentido, los objetivos del acceso a la Información Relevante serán mejorar y fortalecer los canales, espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una adecuada respuesta y de calidad, así como también, promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por la CAJ R.M.

7.3.3 Procedimientos:

7.3.3.1 De la Transparencia Pasiva

- El procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información relevante se encuentra regulado en el artículo 27 y siguientes del Reglamento de la Ley 20285.

- Departamento interviniente: Departamento Jurídico.

- El procedimiento administrativo de petición, se iniciará mediante la presentación de una solicitud del usuario activo ante la CAJ R.M., lo cual podrá realizar a través de la página web del Portal de Transparencia (www.portaltransparencia.cl).

- El peticionario podrá expresar en la solicitud el medio a través del cual recibirá las notificaciones y la información solicitada. En tal acto podrá expresar su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada. En tal caso, los plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil del envío del correo electrónico.

- La solicitud será admitida a trámite si da cumplimiento a los siguientes requisitos:

a) Se formula por escrito o por sitios electrónicos, a través del sitio especificado para la recepción por la CAJ R.M.

b) Señala el nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.

c) Identifica claramente la información que se requiere. Se entiende que una solicitud identifica claramente la información cuando indica las características esenciales de ésta, tales como su materia, fecha de emisión o período de vigencia, origen o destino, soporte, etcétera.

d) Contiene la firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado, entre los cuales se entiende incluida la firma electrónica simple o avanzada.

e) Indica el órgano administrativo al que se dirige.

- Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el artículo anterior, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición, sin necesidad de dictar una resolución posterior.

- Si la CAJ R.M. no es competente para ocuparse de la solicitud de información o no posee los documentos solicitados, deberá enviar de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, y deberá informar de ello al peticionario. Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, la CAJ R.M. comunicará dichas circunstancias al solicitante.

- La CAJ R.M., a través del Departamento Jurídico, deberá pronunciarse sobre la solicitud, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos antes señalados. Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que la CAJ R.M. deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.

- Admitida a trámite la solicitud, el Departamento Jurídico de CAJ R.M. tendrá tres alternativas: entregar la información, comunicar a los terceros la facultad que les asiste para oponerse a la entrega, o denegar la solicitud.

- La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional de la CAJ R.M., casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles. Se deberá contar con un sistema que certifique la entrega efectiva de la información al solicitante, que contemple las previsiones técnicas correspondientes.

- Cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el Departamento Jurídico de la CAJ R.M., dentro del plazo de dos días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información correspondiente, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo.

- Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contado desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa.

- Deducida la oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario

del Consejo para la Transparencia, dictada conforme al procedimiento que establece la ley. En caso de no deducirse la oposición, sin necesidad de certificación alguna, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información.

- La CAJ R.M., estará obligado a proporcionar la información que se le solicite, salvo que concurra la oposición regulada en el artículo 34 de la Ley 20285 o alguna de las causales de secreto o reserva que establece dicha ley. En estos casos, su negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por el medio que corresponda, y deberá ser fundada. Todo abuso o exceso en el ejercicio de sus potestades, dará lugar a las acciones y recursos correspondientes.

- La resolución denegatoria se notificará al requirente en la forma dispuesta en el artículo 37 de la Ley 20285.

- Vencido el plazo previsto para la entrega de la documentación requerida, o denegada la petición, el requirente tendrá derecho a recurrir ante el Consejo, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

- Las notificaciones a que haya lugar en el procedimiento se efectuarán conforme a las reglas de los artículos 46 y 47 de la ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado, salvo que el peticionario haya expresado en su solicitud, su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada.

7.3.3.2 **De la Transparencia Activa:**

- **Descripción:** De la transparencia activa: Es la obligación que tiene la CAJ R.M. de mantener actualizada cada mes cierta información relevante, sobre cómo se encuentra organizada, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación) entre otros. Esta obligación se fundamenta en la entrega de información pública relevante a la ciudadanía y al público en general; entrega que debe ser permanente, actualizada y de forma accesible y comprensible. Para ello, la CAJ R.M. mantendrá en su página web institucional un link que entregue al usuario de manera clara y sencilla dicha información relevante. Todo ello, con el objetivo de mantener una ciudadanía informada de aquellos procedimientos que realiza la CAJ R.M., velando por la transparencia total de sus actos y acciones.

- Unidad interviniente: Unidad de Atención y Participación Ciudadana y Atención No Presencial (UPC).

- El acceso a la información relevante se verificará a través de la actualización mensual que se hará de la página web de la CAJ R.M. <http://www.cajmetro.cl/> dicha página contendrá toda aquella información, datos, actividades, que según el artículo 7 de la ley 20285, debe mantenerse al acceso del público de manera ágil y verídica. Para poner a disposición de la ciudadanía esta información, la UPC oficiará por la vía más expedita a los distintos Departamentos de la CAJ R.M para que estos, dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de la solicitud, remitan la información solicitada. Posteriormente, dicha información se incorporará en el "Estado de Transparencia Activa" de la página web del Portal de Transparencia www.portaltransparencia.cl.

- Dichos antecedentes deberán actualizarse, al menos, dentro de los primeros 10 días de cada mes, en conformidad a lo señalado en el artículo 50 del Reglamento de la Ley 20285.

7.4 **Del Consejo de la Sociedad Civil**

7.4.1 Misión: El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) ha sido concebido desde su creación como el ente rector de las políticas de Estado en materia de fortalecimiento de la participación ciudadana y de la sociedad civil, es decir, es el encargado de definir, diseñar e implementar dichas políticas en el seno de la administración del Estado y configurar una relación constructiva y plural con los variados sectores, colectivos sociales y ámbitos del quehacer nacional, incluyendo los sectores privados con y sin fines de lucro e, incluso los movimientos sociales, en lo que fuere pertinente. Además, debe encargarse de la educación, difusión y promoción de los derechos inmediatamente vinculados al ejercicio de la participación social y ciudadana (libertad de expresión, derecho a la igualdad, derecho a la información, derecho de petición y a ser oído, derechos de reunión y asociación, entre los más significativos).

7.4.2 Regulación: Ley 20.500; artículo 14 y siguientes, la Resolución Exenta N° 0376/2015 de la CAJ RM establece la norma de Participación Ciudadana de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana; Resolución DG (E) 2216/2017 de la CAJ RM, modifica norma que regula la composición y funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil de la CAJ R.M.

7.4.3 Definición: El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) es un órgano colegiado, de carácter consultivo, compuesto de manera diversa, representativa y pluralista por representantes de las organizaciones sin fines de lucro que se identifiquen con los servicios, políticas, programas o planes que desarrolla la institución. Su objetivo es incorporar la voz de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas. Será el encargado de velar por el fortalecimiento de la gestión pública participativa de la CAJ R.M., por lo que necesariamente deberá pronunciarse sobre las reformas propuestas a la Norma General de Participación Ciudadana.

7.4.4 Composición: Estará integrado por 8 consejeros, los cuales formarán parte de asociaciones sin fines de lucro, de acuerdo a las características y al procedimiento de elección señalado en el artículo 8 del Reglamento del COSOC de la CAJ R.M. El Consejo contará con un consejero que cumplirá las labores de presidente. Asimismo, lo integrarán y participarán como interlocutores de la CAJ R.M. su Director General, como autoridad máxima del organismo, un Secretario Ejecutivo, elegido por el Director General, y un Secretario de Actas, cumpliendo este último rol el Coordinador de la UPC, quienes podrán actuar representados por mandato simple, cuando estén en imposibilidad de concurrir personalmente, y de lo cual se dejará constancia en acta. También podrán ser convocados a las sesiones los funcionarios que el Secretario Ejecutivo y/o el Secretario de Actas determine según los temas que se están tratando.

7.4.5 Funcionamiento:

- **Sesiones ordinarias:** El Consejo sesionará en forma ordinaria 5 veces al año. La fecha y lugar de la realización de estas sesiones se informará con la debida anticipación por medio de correo electrónico dirigido a cada uno de los(as) miembros del Consejo. Las sesiones del Consejo podrán hacerse virtualmente, para cuyos efectos, el mismo Consejo deberá dictar un instructivo interno que reglamente ese tipo de sesiones.

En las sesiones ordinarias deberán ser tratados todos los temas sobre los cuales el Secretario Ejecutivo y/o Secretario de Actas haya solicitado la opinión del Consejo, los temas que se hayan acordado tratar al momento de fijar la fecha de la sesión y temas que sean planteados por uno o más consejeros.

- **Sesiones extraordinarias:** El Secretario Ejecutivo y/o Secretario de Actas podrá solicitar y convocar a sesión extraordinaria mediante correo electrónico, y/o carta certificada a los(as) miembros del Consejo, en el que se indicará día, hora y lugar de la sesión y el tema para el cual es convocada, con una antelación mínima de 5 días hábiles. Del mismo modo, se podrá convocar a Sesión Extraordinaria cuando la mayoría simple

de los consejeros en ejercicio así lo soliciten, y será anunciada de la misma forma ya señalada.

La fecha y lugar de la realización de estas sesiones se informará con al menos 3 días hábiles de anticipación por medio de la página web de la CAJ R.M.

En cada sesión de Consejo, el Secretario de Actas deberá registrar la discusión y acuerdos alcanzados, mediante un acta, la que posteriormente se enviará vía correo electrónico a todos los consejeros involucrados en la misma para que puedan realizar sus observaciones dentro de un plazo de 10 días hábiles desde su recepción. Posteriormente, dicha acta con sus observaciones se remitirá al Departamento de Informática de la CAJ R.M., para efectos de su publicación en la página web institucional.

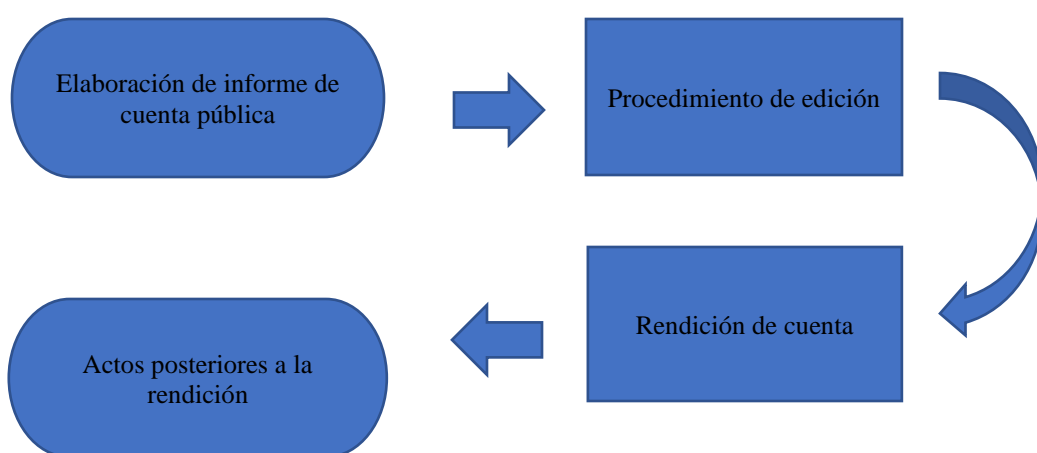
El quórum para celebrar la sesión (sea ordinaria o extraordinaria) será de la mayoría absoluta de los consejeros en ejercicio. Sólo éstos tendrán derecho a voto, o excepcionalmente a quien estos hayan mandatado expresamente para representarle, mediante poder simple, el que deberá ser exhibido al consejo. Las decisiones se tomarán por la mayoría de los miembros con derecho a voto presentes.

Las sesiones del Consejo serán públicas. El carácter público de las sesiones se entiende sin perjuicio de la facultad de quien presida la sesión, previo acuerdo de los consejeros, de ordenar el abandono de la sala por parte de todos los asistentes que no fueren miembros, si así lo estimase indispensable para el desenvolvimiento de la reunión.

En la primera sesión de cada año del Consejo, se procederá a la elección del presidente de éste, para lo que se requerirá la mayoría de los miembros en ejercicio. El presidente cumplirá esta función durante el año calendario respectivo. Asimismo, en dicha primera sesión el Director General de la CAJ R.M. expondrá los planes y programas que se pretenden implementar, y un mapa estratégico institucional.

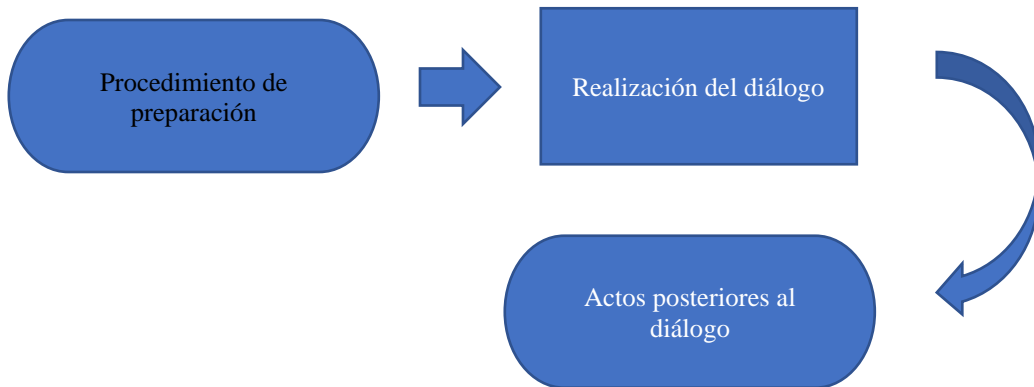
8. FLUJOGRAMAS

8.1 Cuentas Públicas Participativas

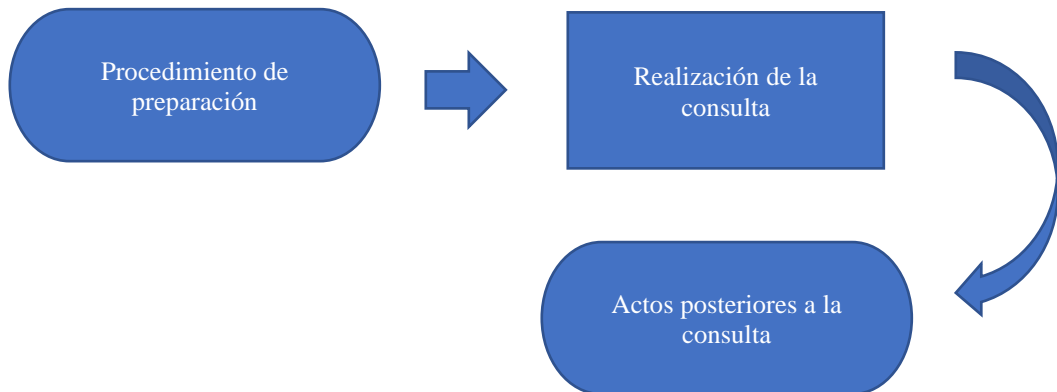


8.2 Consultas Ciudadanas

8.2.1 Diálogos Participativos

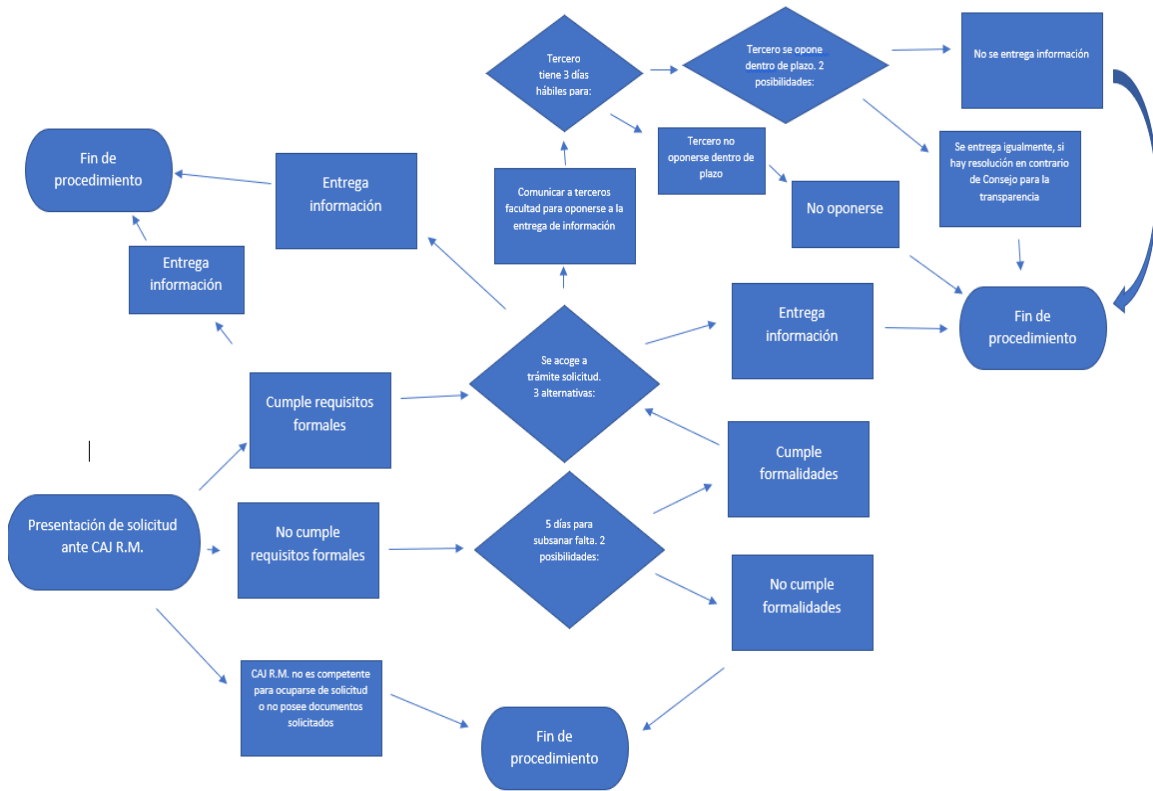


8.2.2 Consultas Ciudadanas Virtuales

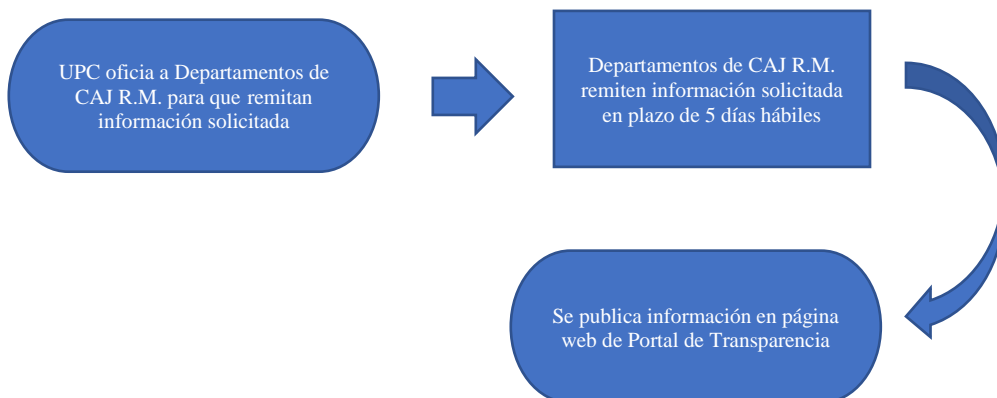


8.3 Acceso a la información relevante

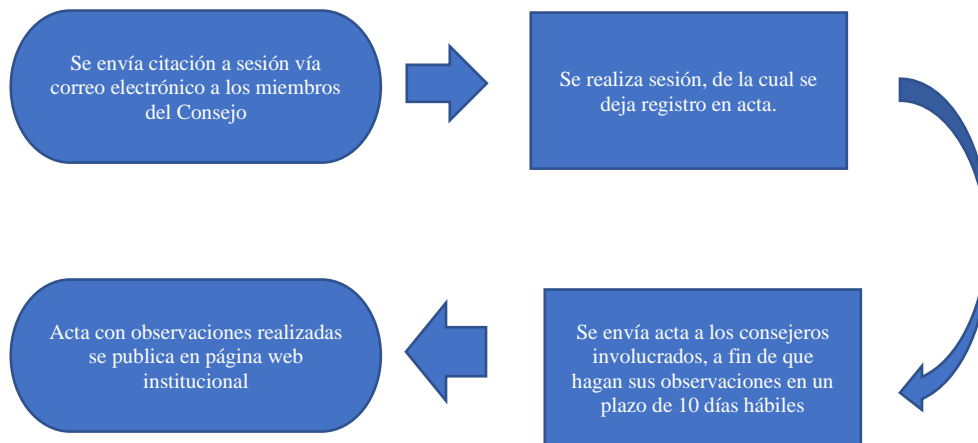
8.3.1 Transparencia Pasiva



8.3.2 Transparencia activa



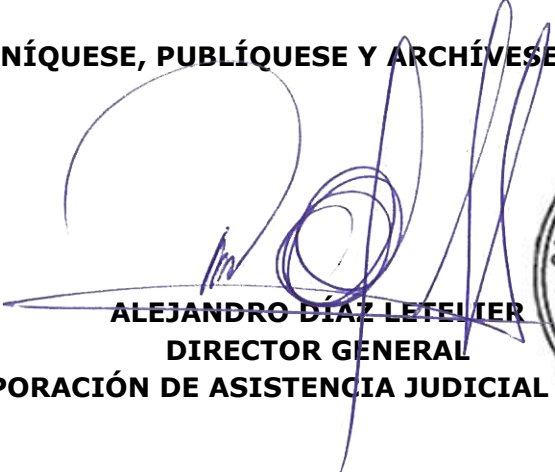
8.4 Consejo de la Sociedad Civil (aplicable a sesiones ordinarias y extraordinarias)




2° COMUNÍCASE a las Unidades que correspondan, para la debida difusión de lo resuelto en la presente Resolución.

3° PUBLÍCASE en el portal de transparencia conforme a lo establecido por la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

NUMÉRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE


ALEJANDRO DÍAZ LETELIER
DIRECTOR GENERAL
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA R.M.



SVB/GPG/

Distribución (7):

1. Dirección General.
2. Jefe de Gabinete.
3. Departamento Jurídico.
4. Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial.
5. Departamento de Planificación.
6. Departamento de Auditoría.
7. Unidad de Comunicaciones.