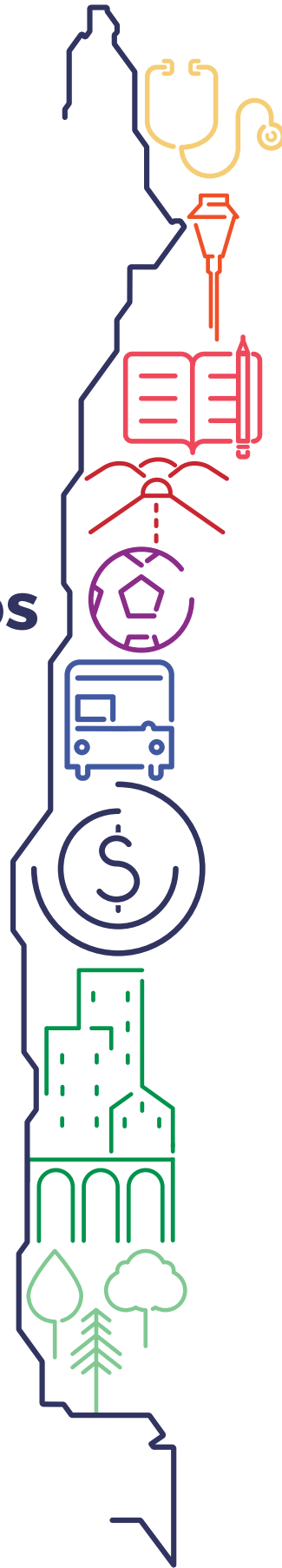




Contenido, diseño y producción:
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana

Tesorería General de la República
Santiago | Chile | 2023

Recaudamos
equidad y
desarrollo
para Chile





INDICE

| | |
|----|---|
| 8 | 1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| 9 | 1.1. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVA APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| 10 | 1.2. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| 10 | 1.3. NIVEL INFORMATIVO |
| 11 | 1.4. NIVEL CONSULTIVO |
| 11 | 1.5. NIVEL DECISORIO O DELIBERATIVO |
| 11 | 1.6. NIVEL DE COGESTIÓN O CORRESPONSABILIDAD |
| 12 | 2. NORMATIVA SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| 13 | 2.1. LEY 20.500 SOBRE ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA |
| 14 | 2.2. INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL VIGENTE |
| 15 | 2.3. NORMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA TGR |
| 15 | 2.4. REGLAMENTO INTERNO CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL |
| 16 | 2.5. RESOLUCIÓN EXENTA N° 2797-TG QUE ESTABLECE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| 17 | 3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| 18 | 3.1. CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA |
| 18 | 3.1.1. DESCRIPCIÓN LEGAL |
| 18 | 3.1.2. DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL |
| 18 | 3.1.3. OBJETIVOS DE LA CPP |
| 19 | 3.1.4. EJECUCIÓN DE LA CUENTA PÚBLICA |
| 21 | 3.2. CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL |
| 21 | 3.2.1. DESCRIPCIÓN LEGAL |
| 21 | 3.2.2. DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL |
| 22 | 3.2.3. CONFORMACIÓN DE LOS COSOC |
| 22 | 3.2.4. CRITERIOS A CONSIDERAR PARA LA COMPOSICIÓN DE LOS CONSEJOS |
| 23 | 3.2.5. INTEGRANTES DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL |
| 25 | 3.3. CONSULTAS CIUDADANAS |
| 25 | 3.3.1. DESCRIPCIÓN LEGAL |
| 25 | 3.3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL |
| 26 | 3.3.3. OBJETIVOS |
| 26 | 3.3.4. EJECUCIÓN |
| 27 | 3.3.5. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LA CCV |
| 28 | 3.3.6. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LOS DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS |
| 29 | 3.4. ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE (AIR) |
| 29 | 3.4.1. DESCRIPCIÓN LEGAL |
| 29 | 3.4.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL |

| | |
|----|--|
| 30 | 3.4.3. OBJETIVOS |
| 30 | 3.4.4. EJECUCIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE |
| 30 | 3.4.5. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE |
| 32 | 3.5. INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN |
| 32 | 3.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL |
| 32 | 3.5.2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS |
| 33 | 3.5.3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS |
| 34 | 3.6. INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES |
| 34 | 3.6.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL |
| 34 | 3.6.2. TIPOS DE REDES SOCIALES |
| 35 | 3.6.3. MODERNIZACIÓN DEL ESTADO |
| 36 | 3.6.4. REDES SOCIALES EN TGR |
| 38 | 4. FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD CIVIL |
| 40 | 4.1. ENFOQUE DE GÉNERO |
| 41 | 4.2. PERSPECTIVA INTERCULTURAL |
| 42 | 4.3. INCLUSIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES |
| 44 | 4.4. REFERENCIAS |





ANTECEDENTES

La participación ciudadana constituye el eje central de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Desde su promulgación en 2011, se ha constituido en una base fundamental para la existencia de una ciudadanía participativa y la profundización de la democracia, permitiendo a las y los ciudadanos influir en el diseño y ejecución de las políticas públicas.

En este sentido, el rol de la ciudadanía no sólo apunta a ser usuaria de bienes y servicios públicos, sino que también a ejercer su derecho a pedir rendición de cuentas a las instituciones públicas; plantear propuestas y, en general, colaborar en el desarrollo de la gestión pública.

A partir de la promulgación del Instructivo Presidencial N°007/2022, se refuerza la obligatoriedad para que en todos los ministerios y servicios del Estado implementen los mecanismos de participación ciudadana establecidos en Ley 20.500, fortaleciendo y consolidando la institucionalidad de la participación ciudadana, y relevando los procesos participativos en la gestión pública. De ahí la importancia de la realización de un proceso participativo informado, que considere todas las opiniones de las organizaciones de la sociedad civil.

En atención a lo anterior, Tesorería General de la República (en adelante **TGR**) asumiendo su compromiso de asegurar y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, dispone el presente Manual como herramienta orientada a definir, alinear y difundir la correcta aplicación de los mecanismos de participación en pro de una democracia más participativa.

Cabe señalar, que, si bien este manual entrega la información necesaria para orientar a las y los funcionarios del Servicio en materia de participación ciudadana, se debe tener presente que esta información puede estar sujeta a modificaciones, como también al cambio en las metodologías y mecanismos de participación derivadas del cambio en las necesidades de la ciudadanía y/o de las nuevas realidades que enfrenta la sociedad civil.



1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1.1. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVA APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana está consagrada en el Artículo 21 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). Este documento establece que es deber del Estado, reconocer, respetar, promover y garantizarla. Por ello, las autoridades deben generar instancias que permitan ejercer a las personas su derecho a participar en asuntos que les influyen de manera directa.

La Carta Iberoamericana de Participación en la Gestión Pública ¹ (2009), establece que la participación ciudadana en la gestión pública es el “proceso de construcción social de las políticas públicas, que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas”.

En este contexto, la participación ciudadana implica que todas las personas entendidas como sujetos con capacidades, derechos y deberes, puedan involucrarse en la labor gubernamental fomentando la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas. Asimismo, el rol de las y los ciudadanos se empodera, al permitirle participar en la construcción social, como plantear propuestas, demandas y, en general, colaborar en el desarrollo de la gestión pública.

El empoderamiento de la ciudadanía es un elemento importante, ya que la mayor parte de las acciones desarrolladas por **TGR** van dirigidas a las personas, por lo cual necesita nutrirse de la opinión de éstas, especialmente en el plano de la atención ciudadana. Esto requiere avanzar de manera conjunta con los usuarios y contribuyentes, generando espacios de diálogo con éstos.

El fortalecimiento de las organizaciones sociales permite a la ciudadanía incidir en diferentes etapas de la política pública, potenciando la presencia del Estado en todo el territorio, mejorando la calidad de las políticas públicas, planes y programas y proyectos públicos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de las autoridades para promover la participación ciudadana, persiste la desconfianza e incluso deterioro de la ciudadanía en el valor de la democracia. Frente a esta realidad, la autoridad debe atender la demanda ciudadana para impulsar cambios orientados a una mayor igualdad en el acceso a los derechos sociales básicos, como también avanzar hacia la plena implementación de la Ley 20.500, otorgando mayor protagonismo y participación de la ciudadanía en el quehacer de las instituciones públicas.

Por otra parte, el “Estudio nacional de transparencia” (2020), realizado por el Consejo Nacional de Transparencia, reveló que el 78% de los entrevistados opina que los organismos públicos son poco transparentes.

De ambos estudios se deduce que la participación ciudadana es un factor clave para canalizar las demandas de la ciudadanía y junto con ello, para revalorizar la percepción de ésta en la institucionalidad democrática.

¹ La “Carta Iberoamericana de Participación en la Gestión Pública”, es un documento elaborado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [2009], que describe los fundamentos, principios, derechos y orientaciones a considerar en forma permanente para potenciar la relación Estado-Sociedad.



1.2. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el proceso de participación ciudadana se distinguen diversos niveles que suponen diferentes grados de involucramiento de las personas. Estos niveles junto con los distintos grados de influencia que pueden tener las opiniones y propuestas ciudadanas en la toma de decisión, permiten que los procesos participativos sean desarrollados a conciencia, y que las opiniones entregadas por la ciudadanía sean tomadas en cuenta.

Los niveles de participación son:

1. Informativo
2. Consultivo
3. Decisorio o deliberativo
4. Cogestión o corresponsabilidad

1.3. NIVEL INFORMATIVO

Este nivel es unidireccional, por lo que no recibe ningún tipo de retroalimentación. Consiste en la mera entrega de información por parte de la autoridad sobre un asunto público. Sin embargo, al ser el primer acercamiento hacia la sociedad civil, es una base necesaria en todo proceso participativo, ya que cumple la función de informar, difundir y generar espacios que permitan recibir la opinión de la ciudadanía. Es por esto que se debe procurar realizarlo de manera oportuna, completa y de fácil acceso.



1.4. NIVEL CONSULTIVO

Representa el nivel básico de influencia que personas y grupos pueden tener al ser llamados a participar de un proceso de consulta. Su objetivo es recoger los aportes, observaciones y comentarios sobre la materia consultada, pero sin ser vinculantes para la autoridad. Es decir, las opiniones no necesariamente tendrán incidencia en el resultado final.

1.5. NIVEL DECISORIO O DELIBERATIVO

En este nivel quienes participan tienen una influencia directa y vinculante para la autoridad sobre la toma de decisión del asunto. Se pueden distinguir dos modalidades del nivel decisorio. El primero, puede ser un proceso de consulta cuyo resultado es vinculante (plebiscito); el segundo, es cuando la autoridad pública y la ciudadanía conforman una instancia de participación que tiene por objetivo debatir sobre un asunto, para en forma colectiva tomar una decisión al respecto. Se espera que este grupo tome decisiones por consenso. Si no es posible entonces se organiza una votación alrededor de las alternativas existentes.

1.6. NIVEL DE COGESTIÓN O CORRESPONSABILIDAD

Se refiere a la gestión conjunta sobre un asunto entre ciudadanos o representantes de la ciudadanía. Busca que los que participan en la toma de decisiones se involucren en la implementación y seguimiento posterior de éstas.

Cada uno de estos niveles permite a la ciudadanía involucrarse de distintas formas en los procesos participativos y en donde la representación puede darse de diversas maneras conjuntamente.

De este modo y dependiendo de los aportes que esperamos obtener como Institución, puede haber instancias de involucración mixta.





2. NORMATIVA SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.1. LEY 20.500 SOBRE ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Ley 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, reconoce el derecho de las personas a participar de las diferentes iniciativas, acciones, políticas, planes y programas de los múltiples organismos del Estado. Asimismo, permite que los órganos de la administración del Estado avancen hacia la construcción de una mejor democracia, a través de mecanismos e instrumentos legales que fortalecen la participación en la gestión pública y el derecho de asociación.

Contar con una participación real y efectiva de la ciudadanía en el diseño, la toma de decisiones y ejecución de las políticas públicas, no solo permite perfeccionar la gestión pública sino también otorgarles, en su calidad de individuos o como miembros de organizaciones sociales, mayor legitimidad, sostenibilidad social y calidad democrática.

La implementación de esta legislación impacta en todos los órganos del Estado, institucionalizando en la gestión pública la proximidad con la ciudadanía y la promoción de la participación ciudadana con un enfoque de derecho. También permite asegurar la no discriminación y la participación transversal de la ciudadanía en la administración pública.

La Ley 20.500 establece cuatro tipos de mecanismos de participación ciudadana, a partir de los cuales se generan insumos para contribuir al ciclo de las políticas públicas: Cuentas Públicas Participativas, Consulta Ciudadana, Consejo de la Sociedad Civil y Acceso Relevante a la Información.

Además, provee de instrumentos que permiten a los gobiernos decidir qué se hace y cómo se hace. De esta manera, la relación entre el Estado y la sociedad se expresa a través de las políticas públicas, las cuales inciden en la vida cotidiana de las personas.



2.2. INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL VIGENTE

Los Instructivos Presidenciales sobre Participación Ciudadana en la gestión pública, plantean los lineamientos a seguir por parte de los organismos de la administración del Estado, en cumplimiento de los principios establecidos en la Ley 20.500.

El Instructivo Presidencial N° 007, del 18 agosto de 2022, instruyó a Ministerios y Servicios Públicos sobre las modalidades formales y específicas que la ciudadanía tiene para incidir en el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y acciones.

Del mismo modo, pone a disposición de las personas las herramientas necesarias para conocer la institucionalidad, sus funciones y atribuciones y promover una participación informada.

Este Instructivo Presidencial, no solo consolidó el trabajo realizado en los gobiernos anteriores y que, por primera vez, se construyó de manera participativa considerando las opiniones de las distintas partes involucradas en el cumplimiento de los mecanismos de participación establecidos en la Ley 20.500, sino también, estableció nuevos lineamientos para perfeccionar los mecanismos de participación ciudadana previstos en el marco legal vigente.

Por lo tanto, los objetivos estratégicos establecidos en el Instructivo Presidencial 007/2022 son:

- ✓ Implementar los mecanismos establecidos en la Ley N° 20.500.
- ✓ Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc) en ministerios y servicios.
- ✓ Reforzar la implementación de mecanismos de participación a nivel regional: coordinación entre las delegaciones presidenciales y los gobiernos regionales y provinciales.
- ✓ Fomentar la participación política y organizacional con perspectiva de género, asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad sustantiva.
- ✓ Facilitar el acceso a información a las organizaciones de la sociedad civil.

Cada órgano de la Administración del Estado deberá revisar, actualizar o establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia. A su vez, cada institución debe velar por su cumplimiento, adaptándolos a su realidad interna y avanzar hacia la construcción de otros mecanismos que permitan un mayor involucramiento de la ciudadanía.



2.3. NORMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA TGR

La Norma de Participación Ciudadana de **TGR**, Resolución Exenta N° 2.682, del 12 de abril de 2023, establece los mecanismos formales y específicos de participación que tienen las personas y organizaciones sociales en la ejecución de las funciones y de las políticas que son de competencia de este Servicio.

Conforme a esta Resolución **TGR** se compromete a generar los mecanismos e instancias para dar a conocer y aplicar las políticas, planes, acciones a seguir en materia de participación ciudadana, como también para dar respuesta a las consultas de su competencia y de interés ciudadano.

Asimismo, establece que **TGR** cuenta con seis mecanismos de participación ciudadana:



La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana, a través de su Área de Participación Ciudadana, es la encargada de coordinar las acciones de la Institución en este ámbito.

2.4. REGLAMENTO INTERNO CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Este Reglamento Interno establece el conjunto de normas a objeto de regular el funcionamiento, derechos, obligaciones, prohibiciones e identificación de los actores clave que han de ser considerados en la gestión de este mecanismo de participación.

Estos elementos en su conjunto posibilitan reconocer el derecho a la participación de las personas en la gestión, políticas, programas y planes de la Institución.



2.5. RESOLUCIÓN EXENTA N° 2797-TG QUE ESTABLECE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para dar cumplimiento al Instructivo Presidencial N° 007/2022, y con el fin de fortalecer la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Resolución Exenta N° 2797- TG procedió a reestructurar la Unidad de Comunicación Institucional de **TGR**, creando la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana.

Las funciones del Área de Participación Ciudadana de **TGR** son:

- ✓ Desarrollar las instancias de participación ciudadana definidas por la normativa vigente y por la Jefatura Superior del Servicio.
- ✓ Proponer los mecanismos que permitan recoger las inquietudes e intereses de la comunidad.
- ✓ Implementar los mecanismos de participación ciudadana, sus instrumentos, procedimientos contemplados en la Norma General de Participación Ciudadana de la Tesorería General de la República, que establece la Ley N° 20.500.
- ✓ Proponer estrategias comunicacionales para la difusión de los mecanismos de participación ciudadana que posee la Institución.
- ✓ Asesorar al/la Tesorero/a General de la República, en materias propias de participación ciudadana, en particular en seguimiento, evaluación y redefinición de mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Promover el fortalecimiento de procesos participativos, tendientes a mejorar la relación entre la Institución y la ciudadanía.
- ✓ Adoptar medidas administrativas para otorgar condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil.
- ✓ Promover el fortalecimiento de procesos participativos, tendientes a mejorar la relación entre la Institución y la ciudadanía;
- ✓ Trabajar en conjunto con las distintas Áreas, Divisiones, Unidades y Tesorerías Regionales y Provinciales, en torno a las actividades participativas que estas requieran y soliciten desarrollar.
- ✓ Llevar las actas de las sesiones del Cosoc y la nómina de integrantes de éste.

La coordinación de todas las acciones que realice **TGR** en esta materia estará a cargo del/la Coordinador/a del Área de Participación Ciudadana, dependiente de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana. Además, esta persona será la/el Encargada/o de Participación Ciudadana Institucional y contraparte técnica con la División de Organizaciones Sociales, dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno.



3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



En el marco de la Ley 20.500, los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad, siendo un pilar fundamental para ampliar y fortalecer la transparencia de las instituciones pública y la democracia, permitiendo el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en el desarrollo de las actividades de éstas.

3.1. CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

3.1.1. DESCRIPCIÓN LEGAL

De acuerdo con lo señalado en el artículo 72 de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública Ciudadana, “los órganos de la Administración del Estado anualmente, darán cuenta pública a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, así como de los planes, programas, acciones y de su gestión presupuestaria”.

3.1.2. DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL

La obligación de rendición de cuentas, constituye un mecanismo propio de un Estado democrático y alude al anglicismo *accountability*, o rendición de cuentas, la cual está relacionada con la exigencia de transparencia de la acción pública para el control social del ejercicio del poder.

Las Cuentas Públicas Participativas (en adelante CPP) son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general. Estas Cuentas permiten a la autoridad rendir cuenta anual de la gestión de las instituciones, y a los ciudadanos ejercer control social sobre la administración pública.

3.1.3. OBJETIVOS DE LA CPP

- a. Informar a la ciudadanía sobre la gestión desarrollada de las instituciones públicas, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y en torno a las acciones que se proyecta realizar.
- b. Explicar y justificar a la ciudadanía las decisiones tomadas por la institución pública sobre aspectos relevantes de la gestión de ésta.
- c. Recoger opiniones e inquietudes de las personas que participen en la CPP, dando respuesta a los planteamientos recogidos durante el proceso.

3.1.4. EJECUCIÓN DE LA CUENTA PÚBLICA

Características



Una vez al año la autoridad máxima de la Institución, informará sobre el resultado de la gestión Institucional a las autoridades, funcionarios y funcionarias, organismos públicos y privados, así como también ante organizaciones sociales. Dicha cuenta quedará a disposición de la comunidad, en el sitio de participación ciudadana del portal tgr.cl.

Asimismo, **TGR** elaborará con la debida anticipación un prospecto de Cuenta Pública, que será presentando ante el Consejo Nacional de la Sociedad Civil, y que recoge las opiniones y miradas de los y las consejeras. Estas opiniones deben ser incorporadas en el texto final de Cuenta Pública.

La CPP podrá ser realizada de manera presencial y/o virtual, y seguirá el siguiente procedimiento:

- Informe previo de cuenta pública: esta fase corresponde a una etapa de trabajo interno de la Institución, y se refiere a la elaboración del Informe Borrador de Cuenta Pública.
- Elaboración del Informe de la Cuenta Pública: se debe elaborar el documento de cuenta pública sobre la gestión del año inmediatamente anterior, que refleje el trabajo realizado por **TGR**, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - ✓ El documento "Informe Borrador de la Cuenta Pública", debe estar centrado en los hitos o temas más relevantes, acordes con los compromisos de la Institución, ejecución de sus programas y servicios, presupuesto y desafíos, prioridades y proyecciones para el próximo período.
 - ✓ Los contenidos de la cuenta pública estarán ordenados en relación con temáticas organizadas por la Institución.



- ✓ El formato de Informe debe utilizar un lenguaje que sea comprensible para toda la ciudadanía y si se utilizan términos técnicos, deben ser explicados.
- ✓ Este documento debe tener una extensión máxima de 80 páginas y construirse con esquemas, fotografías y gráficos sencillos que ilustren la información.
- ✓ En el portal **TGR.cl** se ubicará el banner “Cuenta Pública Participativa”, abierto a todas las personas que accedan al sitio. Este banner conduce a la información relevante de la Institución, en el cual se informa e invita a participar del proceso, como también al documento “Informe de la Cuenta Pública”.
- c. Difusión y convocatoria: actividad orientada a difundir la información anual de la Institución, correspondiente a las acciones, planes y ejecución presupuestaria de las funciones a su cargo, considerando lo siguiente:
 - ✓ **TGR** informará con anticipación en el portal **TGR.cl**, banner cuenta pública, la fecha, lugar y hora en que se realizará la actividad.
 - ✓ La Institución enviará invitaciones y el programa de la actividad a diferentes actores sociales y para ello, debe identificar con su debida anticipación la lista de representantes de organizaciones, instituciones o personas a convocar.
 - ✓ Asimismo, el público podrá plantear consultas y sugerencias a través de un formulario de consulta que estará disponible en la misma plataforma.
- d. Presentación de la Cuenta Pública: La presentación de la Cuenta tanto en modalidad presencial o virtual, estará a cargo de la máxima autoridad institucional, quien se referirá a los principales resultados de la gestión realizada en el último año y plantear los principales desafíos para el período siguiente.
- e. Consultas y cierre:
 - ✓ CPP presencial: una vez entregada la Cuenta por la autoridad, los y las asistentes tienen la oportunidad de plantear inquietudes, dudas, sugerencias, comentarios generales, críticas y propuestas de mejora a la gestión de la entidad pública, a través del formulario de consulta entregado al inicio de la actividad.

Una vez recibidas las consultas, la autoridad responderá las temáticas más relevantes y se compromete a una entrega documentada de respuestas, a través del sitio de Participación Ciudadana institucional.
 - ✓ CPP virtual: Una vez finalizada la entrega de la Cuenta por parte de la autoridad, se procesan las consultas, opiniones y sugerencias efectuadas en el formulario de consulta del sitio.

Las respuestas de la CPP presencial y/o virtual, serán publicadas en el “Informe Final de CPP”, en el portal **TGR.cl**, sitio Participación Ciudadana, dentro de un plazo de 45 días corridos desde el término de la Cuenta.

El cierre de la CPP implica un proceso de sistematización y preparación del documento respuesta al conjunto de planteamientos recogidos en el proceso, el cual recoge un resumen de los contenidos del proceso.

3.2. CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

3.2.1. DESCRIPCIÓN LEGAL

De acuerdo con el Artículo 74, de la Ley 20.500, “los órganos de la Administración del Estado deberán establecer Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo”.

3.2.2. DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL

Los Consejos de la Sociedad Civil (en adelante Cosoc) tienen por finalidad la incorporación de la voz de la ciudadanía, en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas de su responsabilidad, fortaleciéndola y asegurando la intervención ciudadana permanente.

Los Cosoc estarán compuestos por representantes de las organizaciones de la Sociedad Civil que tengan vinculación con los temas de competencia de la Institución y por los/las interlocutores/as, el/la Tesorero/a General y las personas que sean designadas para estos efectos (mínimo dos representantes del Servicio), teniendo presente en su composición los criterios de diversidad, pluralidad y representatividad.

Las personas que participan de los Cosoc deben pertenecer a organizaciones sin fines de lucro. Algunos tipos de organizaciones sin fines de lucro son: corporaciones, asociaciones y fundaciones; organizaciones comunitarias funcionales; organizaciones territoriales; asociaciones de funcionarios y sindicatos; asociaciones mutuales, mutualidades de empleadores o mutuales de seguros; cooperativas; asociaciones gremiales; colegios profesionales; asociaciones de consumidores; organizaciones indígenas, entre otras.

La incorporación de los Cosoc en la gestión pública de **TGR** obedece a lo siguiente:

1. Son instancias que institucionalizan la participación ciudadana en todo el ciclo de vida de las políticas públicas, otorgándoles mayor legitimidad, calidad democrática, sustento ético y sostenibilidad social.
2. La participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas es un derecho que el Estado debe asegurar y promover. Las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios, manteniendo espacios y sistemas de información de calidad que permitan la circulación de información y el establecimiento de mecanismos de escucha, consulta y control social de las políticas públicas.
3. Las políticas públicas deben propender a la inclusión. La calidad participativa de éstas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias y respeto a la diversidad, lo cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana y el establecimiento de garantías necesarias para que el derecho a la participación ciudadana sea ejercido en igualdad de condiciones.
4. TGR debe incorporar la variable enfoque de género en este reglamento y asegurar su aplicación



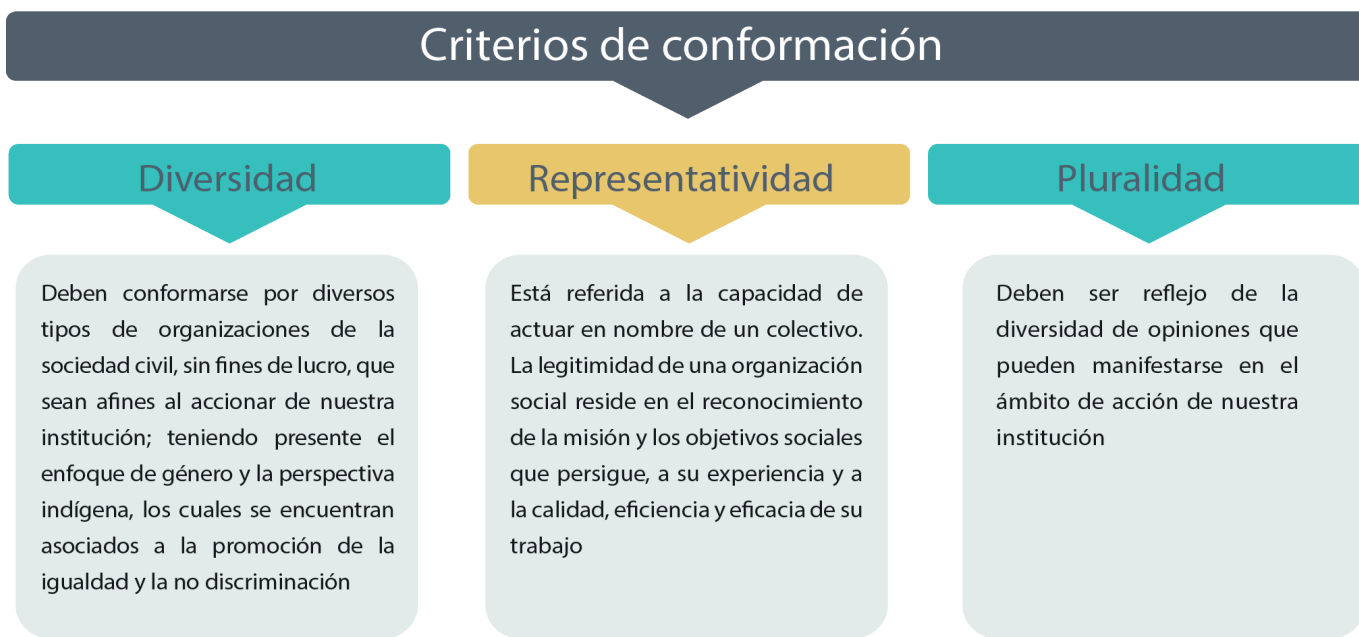
y cumplimiento.

3.2.3. CONFORMACIÓN DE LOS COSOC

Según el Artículo 16, de la Norma de Participación Ciudadana, “**TGR** contará con un Consejo de la Sociedad Civil de representación nacional, y uno en cada una de las Tesorerías Regionales del país, las cuales se irán implementando progresivamente. Se exceptúan las Tesorerías de la Región Metropolitana, las cuales se encuentran dentro de la jurisdicción del Cosoc Nacional”.

La modalidad de designación como forma de conformación de los Cosoc será por medio de invitación que realice el/la Tesorero/a General o regional, según corresponda, quien posteriormente revisará los requisitos de admisibilidad establecidos para este efecto, procediendo mediante acto administrativo a designar a las organizaciones que serán parte del Consejo.

3.2.4. CRITERIOS A CONSIDERAR PARA LA COMPOSICIÓN DE LOS CONSEJOS



La participación ciudadana en la gestión pública debe garantizarse mediante convocatorias formales, permanentes, amplias y abiertas a todas las organizaciones que declaren fines de interés público y en el área de competencia de **TGR**.



3.2.5. INTEGRANTES DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

El Cosoc **TGR** estará integrado por:

a) Consejeros: representantes de las organizaciones de la sociedad civil, sin fines de lucro y conformado de manera diversa, representativa, pluralista, paritaria y descentralizada.

b) Interlocutores/as: son representantes de la máxima autoridad del Servicio y tendrán el rol de Secretario Ejecutivo y Secretario de Actas.

Cabe destacar que **TGR** participará como interlocutor en las sesiones del Consejo, teniendo solo derecho voz, ya que prevalecerá la voz de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas de la Institución.

Participarán en el **Cosoc Nacional** en representación de la Institución:

- a. Tesorero/a General de la República
- b. Jefe/a Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana
- c. Coordinador/a del Área de Participación Ciudadana, quien ejercerá la función de Secretario/a Ejecutivo/a del Consejo y,
- d. Gestor/a de Participación Ciudadana, quien realizará la función de Secretario/a de Actas.

A su vez, los Consejos regionales estarán representados por:

- a. Tesorero/a Regional
- b. Secretario/a Ejecutivo/a (designado/a por la autoridad regional)
- c. Secretario/a de Actas (designado/a por la autoridad regional)

Sin perjuicio de lo anterior, podrán ser convocados a las diversas sesiones las y los funcionarios de **TGR** que la autoridad de la Institución determine, según los temas que sean tratados en las sesiones que éste solicite.

c) Número de consejeros/as

Cada Cosoc definirá el número de consejeros que considere más oportuno para su jurisdicción, teniendo un mínimo de 5 y un máximo de 25, los cuales deben responder a los principios de diversidad, pluralidad y representatividad.





d) Estructura y funcionamiento

Los Consejos de la Sociedad Civil **TGR** estarán compuestos por:

01 Presidente/a

Será elegido/a por los y las representantes de las organizaciones sociales participantes en el Consejo. El/la Tesorero/a General o Regional, no podrá ser nombrado/a como Presidente/a del Consejo

02 Vicepresidente/a

Será elegido/a por los y las representantes de las organizaciones sociales participantes en el Consejo

03 Secretaria/o Ejecutiva/o

Designado por el/la Tesorero/a General o Regional, según corresponda, en representación de la Institución

04 Secretaria/o de Actas

Designado por el/la Tesorero/a General o Regional, según corresponda, en representación de la Institución

El Cosoc **TGR** rige su funcionamiento por medio de un Reglamento Interno, que tiene por objetivo permitir el cumplimiento y ejecución de éste mecanismo de participación ciudadana.

El/la Tesorero/a General o Regional deberá convocar al Cosoc **al menos cinco veces al año**. La fecha y lugar de la realización de estas sesiones se informará con al menos 10 días hábiles de anticipación por medio de correo electrónico.

Las sesiones del Cosoc podrán efectuarse de manera presencial o virtual, a través de los medios audiovisuales útiles para tal efecto. Además, el Cosoc sesionará extraordinariamente, cada vez que los Consejeros determinen auto convocarse las veces que la mayoría simple de sus miembros decida.



3.3. CONSULTAS CIUDADANAS

3.3.1. DESCRIPCIÓN LEGAL

En su Artículo 73, la Ley 20.500, indica que “los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas (...). La consulta señalada (...) deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa (...) Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano respectivo, en la forma que señale la norma de aplicación general”.

3.3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Las Consultas Ciudadanas permiten poner en conocimiento público las temáticas respecto de las cuales **TGR** desea conocer la visión de la ciudadanía. **TGR**, podrá consultar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, procurando siempre mantener los criterios de representatividad, diversidad y pluralismo.

La consulta ciudadana puede realizarse mediante la modalidad presencial y/o virtual o ambas en forma simultánea, si lo que se desea contar con mayor tasa de participación.

Este mecanismo de participación, puede realizarse en cualquier momento y los temas serán definidos por **TGR** (de oficio) o por la ciudadanía (a petición de parte), por lo que debe comprenderse como un proceso que contiene etapas y no meramente como un espacio de recopilación de información para validar una política o decisión particular.

A nivel institucional, las diferentes Divisiones, Departamentos, Unidades, Áreas o Secciones, en coordinación con la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana, podrán realizar Consultas Ciudadanas sobre determinadas materias relacionadas con las temáticas institucionales.





3.3.3. OBJETIVOS

- ✓ Habilitar y fortalecer vías de intercambio de opinión constante entre el estado y la ciudadanía sobre la gestión pública.
- ✓ Recabar la opinión y aportes de la ciudadanía en la identificación de problemas de interés público.
- ✓ Elaborar participativamente propuestas para solucionar problemáticas sociales.
- ✓ Evaluar participativamente políticas, programas, proyectos o acciones estatales.
- ✓ Proponer alternativas sobre proyectos públicos en curso.

3.3.4. EJECUCIÓN

Para **TGR** son mecanismos válidos de Consulta Ciudadana:

- ✓ Consulta Ciudadana Virtual
- ✓ Diálogos Participativos
- ✓ Ambas modalidades simultáneamente

Tradicionalmente, los espacios de encuentro y deliberación entre las autoridades públicas y la ciudadanía se encontraban definidos solamente para la participación presencial. Sin embargo, y como consecuencia del desarrollo de las tecnologías de la información, es dable construir espacios de participación virtuales o a distancia.



3.3.5. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LA CCV

Consulta Ciudadana Virtual (CCV)

Corresponde a la utilización de plataformas digitales a través de Internet, como canal de realización la consulta en materias de interés ciudadano respecto de planes, políticas y programas, los cuales se someten a consideración de la ciudadanía



Diálogos participativos (consulta ciudadana presencial)

Es un proceso donde la ciudadanía no solo canaliza inquietudes sino también ofrece propuestas en materias específicas de políticas públicas. De este modo, se busca generar una cultura de escucha e información activa en el marco de las políticas públicas.

a) Planificación: Se debe definir el propósito de la CCV, los principales contenidos que se tratarán y los aspectos generales de metodología y producción. Para estos efectos se deberá elaborar una Minuta de Posición, la cual debe contener, en un máximo de 5 hojas, 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, en diseño, rediseño que se someten a consideración de la ciudadanía.

b) Inicio y término del proceso de CCV: TGR convocará a través de su portal institucional, sitio Participación Ciudadana, por redes sociales y demás medios que determine, la realización de la CCV. Ésta permanecerá abierta por 30 días, lapso en que se recopilarán y analizarán las opiniones y planteamientos de la ciudadanía.

c) Seguimiento de resultados y respuestas de la ciudadanía: La Institución deberá dar a conocer, en un plazo no superior a 90 días, los resultados del proceso de CCV. Para ello se publicará en el portal institucional, sitio Participación Ciudadana, por redes sociales y demás medios que determine, un documento de respuesta a los participantes.





3.3.6. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LOS DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS

a) Convocatoria de los participantes: Se realizará a los representantes de las organizaciones y asociaciones relacionadas a materias propias de competencia de **TGR**. Dicha convocatoria se realizará por los medios que la Institución estime convenientes.

b) Diseño y Planificación del Diálogo Participativo: en esta etapa se debe definir el propósito del diálogo participativo, los principales contenidos que se tratarán y los aspectos generales de metodología y producción. Al igual que la CCV se deberá elaborar una Minuta de Posición. Entre los principales aspectos a considerar se cuentan:

- ✓ Definir el tema principal del Diálogo Participativo.
- ✓ Público a convocar.
- ✓ Establecer los plazos y responsables del proceso.
- ✓ Definir como se implementará la convocatoria (incluye aspectos de producción y también de contenidos pues la invitación debe ir acompañada de la Minuta de Posición respectiva).
- ✓ Difusión del proceso de Diálogo Participativo.

c) Realización de la actividad presencial:

- ✓ Exposición inicial, con los contenidos fundamentales para el debate a través de una Minuta de Posición y demás antecedentes necesarios.
- ✓ Trabajo de taller: se divide a los participantes en grupos de trabajo para que, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras (contenidas en la Pauta de Trabajo Grupal), los participantes opinen respecto del tema a que convoca el Diálogo. El taller será dirigido por un/a funcionario/a de **TGR**, denominado Secretario/a Técnico, quien será el/la encargado/a de levantar el acta de la actividad.

Las etapas del taller son:

- ✓ Etapa de presentación, de los/las facilitadores y secretarios/as, así como de los y las participantes de la discusión. Luego de esto se explica la metodología del taller.
- ✓ Etapa de debate, organizado sobre la base de las preguntas del Diálogo.
- ✓ Elección del relator del grupo, quien deberá presentar en el plenario los acuerdos decididos por el conjunto.

d) Respuestas de la autoridad institucional: una vez procesados los comentarios y opiniones recogidos en la jornada de Diálogo Participativo, **TGR** dará respuesta a través de un documento que será enviado a los y las participantes por correo electrónico y publicado en el portal institucional. El plazo para dar respuesta no debe superar los 30 días hábiles.

3.4. ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE (AIR)

3.4.1. DESCRIPCIÓN LEGAL

De acuerdo con el artículo 71, de la Ley 20.500, “cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros”.

3.4.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

El acceso a la Información Relevante apunta no solo a mantener a la ciudadanía informada de aquellos procedimientos que realiza **TGR**, sino también a velar por la transparencia total de sus actos y acciones.

La noción de que una información sea relevante denota en que sus características la hacen útil y suficiente para un propósito determinado, y a su vez la distingue de otras que no aplican para tal fin. Lo anterior, no implica en que exista información de baja o alta calidad, sino que se dirigirá en atención a quienes la usan o requieren.

De esta manera, **TGR** pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible a través del sitio **TGR.cl** y los mecanismos contemplados en la Ley 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Si bien, la Ley de Participación Ciudadana es independiente a la Ley de Transparencia, ambas se encuentran estrechamente vinculadas, ya que la Transparencia se debe desarrollar en conjunto con prácticas que permitan a la ciudadanía involucrarse en las decisiones de forma más amplia, y no sólo informativamente. Y la transparencia a su vez, es una cualidad que deben poseer los procesos participativos.

Para hacer efectivo el derecho a la información, la carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2009) señala los siguientes requisitos:

- ✓ Las personas tienen el derecho a acceder a los archivos y registros de las Administraciones Públicas, sin estar obligados a declarar un interés determinado.
- ✓ Las personas tienen el derecho a ser asistidas en su búsqueda de la información.
- ✓ La Administración Pública debe brindar la información solicitada por las personas en los plazos máximos establecidos en las normas correspondientes.
- ✓ La información solicitada debe ser recibida en forma o formato accesible para quienes la demanden.
- ✓ Las personas deben conocer los motivos cuando no se les suministra total o parcialmente la información, o en la forma o formato solicitados.



3.4.3. OBJETIVOS

- a. Mejorar y fortalecer los canales, espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo la entrega de información en un lenguaje amigable y accesible.
- b. Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos a lo largo de todo el ciclo de las políticas públicas (diseño, ejecución y evaluación).

3.4.4. EJECUCIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE

Para otorgar una participación informada a la ciudadanía es fundamental entregar un acceso amplio y abierto a la información relevante, el que incidirá en la gestión pública, en los temas de interés público que les afectan, tales como acceder a los programas, beneficios sociales y en general para ejercer sus derechos sociales que garantiza el Estado.

Esta información transversal para todas las instancias participativas debe ser clara y precisa, utilizando un lenguaje desprovisto de tecnicismos y facilitando el acceso a todas las personas que quieran informarse y participar.

La División de Organizaciones Sociales (DOS) del Gobierno, describe que las instituciones públicas cuentan con diferentes medios y estrategias de comunicación tales como:

- ✓ El Sistema integral de información y atención ciudadana (SIAC).
- ✓ Sitio web institucional.
- ✓ Portal institucional de Participación Ciudadana.
- ✓ Redes sociales.
- ✓ Encuentros presenciales de información.
- ✓ Campañas comunicacionales.
- ✓ Espacios radiales.
- ✓ Material impreso.

3.4.5. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE

La definición de “Gobierno Abierto” ha sido adoptada por el Gobierno de Chile, como una política pública transversal a las instituciones del Estado, con el fin de fortalecer y mejorar la transparencia en las instituciones públicas y en la gestión de los asuntos públicos.

A través de una promoción permanente de los principios de transparencia, se debe garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso a la información pública e institucionalizar la participación ciudadana en el ciclo de las políticas públicas. Lo anterior, permite avanzar hacia un Estado al servicio de la ciudadanía y mejorar la calidad de vida de la población.

En este contexto, y con el fin informar a la ciudadanía de sus derechos, responsabilidades y opciones, **TGR** pone a disposición de las personas, tanto en modalidad presencial como virtual, las herramientas necesarias para acceder a la información institucional:

Atención presencial en las Tesorerías Regionales, Provinciales y en Oficinas de Atención. Dirigida a las personas que requieran atención e información directa sobre el quehacer de la Institución, agentes económicos, comunidad estudiantil, organizaciones sociales, gremiales y empresariales, además del público en general.

Dentro de las actividades de participación ciudadana y relación con la comunidad, que realizan las oficinas de **TGR** en todo el territorio nacional, se encuentran:

- ✓ Participación permanente en instancias de gobierno (Gobiernos en terreno, charlas, ferias de servicios públicos, entre otras).
- ✓ Instancias que permitan impulsar y fortalecer la presencia de **TGR** en la comunidad (campañas comunicacionales, redes sociales, televisión, radio, prensa, material impreso, entre otras).
- ✓ Mantener y renovar contactos e información variada con distintas instituciones afines en la región (firmas de convenios, capacitaciones, mesas de trabajo, entre otras).
- ✓ Entrega de información institucional a instituciones afines en las regiones y provincias.
- ✓ Establecer enlaces entre la Institución y los públicos externos a ella (organizaciones sociales, empresariales, gremiales y académicas).

Asimismo, **TGR** participará de acciones realizadas por otros organismos del Estado o entes privados, con el propósito de informar y recibir consultas que tengan los ciudadanos sobre temas de competencia de la institución, las cuales son respondidas directamente a los ciudadanos a través de:

- ✓ Diálogos Ciudadanos
- ✓ Jornadas Municipales
- ✓ Charlas informativas y reuniones con centros de formación (universidades, institutos, escuelas y colegios; organizaciones gremiales y comunitarias).

Para efectos de lograr la participación de la ciudadanía, se informará a través del portal **TGR.cl**, redes sociales y oficinas regionales o provinciales, los lugares y fechas donde se realizarán dichas acciones.

Atención virtual: Portal **TGR.cl**, Oficina Virtual de Trámites, Contact Center; Centro de Ayuda Telefónica y redes sociales.

TGR cuenta con un procedimiento de tramitación de las Solicitudes de Acceso a la Información, conforme a las normas dispuestas por la Ley N°20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información de la Administración del Estado, a través del Portal de Transparencia, del Consejo para la Transparencia.

De este modo, **TGR** tiene un rol activo de difusión y entrega de la información por medio de atenciones



especiales y directas, utilizando todos sus canales de atención e información en beneficio de la ciudadanía.

3.5. INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Norma de Participación Ciudadana **TGR**, establece en el Artículo 29, letra a), que este mecanismo “se refiere a la implementación de acciones de comunicación mediante la utilización de medios de comunicación masivos como los portales de internet, con el objetivo de informar, educar en materias tributarias y mantener informada a la ciudadanía de las medidas y acciones emprendidas por la Institución que les afecta directa o indirectamente. Dichas acciones son dirigidas a la ciudadanía, de manera especial a los agentes económicos, a la comunidad en general y a las diferentes organizaciones sociales que lo conforman”.

Asimismo, señala que “los medios de comunicación, por la cobertura que brindan, son un canal de privilegio para dar a conocer medidas especiales, leyes, aspectos de la gestión y de la modernización, y principalmente porque la ciudadanía necesita estar informada de sus derechos y deberes en materias tributarias, generando a través de esta instancia un lazo de compromiso real con la comunidad toda”.

3.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Los medios de comunicación cumplen un rol fundamental para el funcionamiento de las sociedades, ya que posibilitan el ejercicio de los derechos ciudadanos y en las sociedades democráticas cumplen el rol de fiscalización social frente a los distintos poderes del Estado y a otros grupos de poder.

Además de informar, los medios de comunicación son agentes de formación de la opinión pública y transmisión efectiva de las demandas ciudadanas, ya que permite a las personas conocer los procesos institucionales orientados a la promoción de la participación ciudadana.

En este sentido, la información se entiende como un bien social y colectivo, en donde los medios nacionales, locales y globales son la base para ejercer otros derechos sociales.

3.5.2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS

Para fomentar la participación ciudadana los medios de comunicación intra organización, especialmente en las entidades de servicio público como **TGR**, también desempeñan un rol importante. Esto, porque es necesario alinear a los miembros de la organización con los objetivos de calidad en la atención ciudadana.

Por lo tanto, la necesidad de comunicar a las y los funcionarios sobre la participación ciudadana es clave. Primero, por transparencia y segundo, porque da más consistencia y garantías al mismo proceso.

Los procesos de participación son esencialmente comunicativos y planificados, por lo que requieren de un compromiso de parte de las autoridades que lo estén promoviendo. El logro de este compromiso necesita que las jefaturas mantengan una adecuada y fluida transferencia de información hacia todos los niveles y estamentos, respecto de los objetivos y directrices que guían el quehacer de la Institución en materia de

participación; como de los equipos de trabajo de mantenerse informados.

Para **TGR** el proceso de comunicación institucional consta de una fase de gestión de las comunicaciones a nivel externo e interno y la elaboración del Manual de Gestión de Crisis, destinado a enfrentar situaciones imprevistas que puedan alterar el normal desarrollo de las actividades de la Institución.

3.5.3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

La participación ciudadana permite conocer y reflejar la visión y sentir de la ciudadanía respecto al quehacer institucional, lo cual permite trabajar en la mejora continua de los servicios que entrega **TGR** a la ciudadanía. Con este fin las y los funcionarios deben poner en el centro de sus tareas a los usuarios y contribuyentes, respecto de lo cual debe existir coherencia con los contenidos que la Institución entrega externamente.

El diálogo continuo entre la sociedad civil y la Institución se traduce en una gestión pública más innovadora, eficiente y transparente, que, a través de la cercanía con las personas, permite una mayor equidad social, donde todos puedan crear y aportar a la construcción de la sociedad.

La estrategia de comunicación externa de **TGR** debe estar centrada en comunicar a las y los contribuyentes, autoridades de gobierno, líderes de opinión pública, prensa y ciudadanía, las actividades que desarrolla la institución, sus procedimientos, las funciones de recaudación, custodia y distribución de los recursos del Tesoro Público.

En su plan de comunicaciones externas la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana define la estrategia de contenidos, los énfasis conceptuales, los momentos y oportunidades en que haya que comunicar, el qué y el cómo, las vocerías y los medios preferentes para apuntar a las audiencias externas.





3.6. INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

De acuerdo con lo establecido en la Norma de Participación Ciudadana **TGR**, en su artículo 29, letra b), sobre la gestión comunicacional a través de redes sociales, “estas acciones que se llevan a cabo a través de Twitter, Facebook u otros, no representan costo alguno para la entidad y permite que la opinión pública tenga una visión más clara y amplia del rol que cumple nuestra institución en las políticas del Estado y en la Administración Tributaria, y del mismo modo, en el espectro noticioso nacional”.

3.6.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Las redes sociales son plataformas digitales en que participan personas con intereses, actividades o relaciones afines y que funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información. Uno de los mayores beneficios de las comunidades virtuales, es que las personas no necesariamente se tienen que conocer antes de entrar en contacto a través de una red social, sino que pueden hacerlo a través de ella.

En este contexto, el sociólogo Duncan Watts, plantea la teoría de los “seis grados de separación”. Asegura que es posible acceder a cualquier persona del planeta en tan sólo seis “saltos”. Es decir, cada individuo tiene un promedio de 100 personas conocidas y que éstas 100 conocen a 100 más. Así, una persona puede dar a conocer algún dato a cerca de 10 mil personas solamente requiriendo a sus amigos que pasen su mensaje a otros conocidos.

La aplicación de la teoría de los “seis grados” permite a las personas interactuar y establecer nuevas formas de conectividad, donde el protagonismo activo es de la propia audiencia que crea, produce y distribuye los mensajes.

3.6.2. TIPOS DE REDES SOCIALES

Las redes sociales se pueden clasificar en dos tipos:

Redes sociales horizontales o genéricas: son aquellas que no poseen una temática determinada, sino que apuntan a todo tipo de usuarios. Estas redes, muy numerosas y populares, funcionan como medios de comunicación, información o entretenimiento. Por ejemplo: Facebook o Twitter.

Redes sociales verticales: son aquellas que relacionan personas con intereses específicos en común, como música, hobbies, deportes. Por ejemplo: Flickr, red social cuya temática es la fotografía. Dentro de estas redes se encuentran las redes verticales profesionales, como LinkedIn, que involucra individuos que comparten el ámbito laboral o que buscan ampliar sus fronteras laborales.

3.6.3. MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Durante la última década, la relación entre el aparato público e internet comenzó a tener un papel fundamental, ya que incorporó distintos avances tecnológicos a su gestión y estableció un proceso de modernización en todo el Estado.

En este contexto, la administración pública ha identificado a las redes sociales como una herramienta que puede proporcionar un espacio de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, por su poder de difusión y masividad.

A partir de la publicación de la Ley N° 21.180 (2019), sobre Transformación Digital del Estado, se busca digitalizar todos los procesos administrativos para que la atención por medio del ambiente digital sea la norma, mientras que la atención presencial, la excepción. Por ello, este continuo avance hacia un Estado Digital, permite poner al centro a las personas y mejorar su relación de servicio.

A este respecto, **TGR** ha dado importantes pasos hacia la transformación digital mejorando continuamente sus plataformas digitales. Por medio de estas los usuarios realizan sus trámites en línea, con amplias ventajas en tiempo, seguridad y ahorro de costos, respecto de la alternativa de concurrir personalmente a alguna de las oficinas del Servicio en el país.





3.6.4. REDES SOCIALES EN TGR

Las redes sociales digitales generan nuevos espacios de comunicación y relación, innovando en técnicas de participación para que el aparato público interactúe de manera dinámica con la ciudadanía y así disponer de herramientas que permiten una comunicación bidireccional, en tiempo real.

De esta manera, las redes sociales no sólo se convierten en una importante fuente de información hacia la ciudadanía, sino que también en un repositorio de información de las personas hacia la Institución. Asimismo, son un instrumento de comunicación que debemos utilizar de manera eficaz y siempre vinculadas a los objetivos estratégicos del Servicio.

Por estas razones, **TGR** ha diseñado una estrategia digital para la gestión y desarrollo de las redes sociales, donde se definen sus contenidos, determinando los tiempos de respuesta y las periodicidades de publicación. También la segmentación sobre qué tipo de red social es conveniente utilizar, ya que todas las redes no son las más adecuadas para cumplir con determinados objetivos.

Una de las ventajas de los medios sociales es su instantaneidad. Dado que la información viaja de forma inmediata a través de la red, aquella noticia cuya difusión debe de ser inmediata y urgente, como el aviso de un corte de luz en una Tesorería Provincial o la suspensión de un determinado servicio por incidentes informáticos, se informa en tiempo real permitiendo una comunicación e interacción más efectiva con la ciudadanía.

La gestión de las redes sociales sirve como una fuente de “escucha activa”, que, en muchos casos, puede ayudar a una gestión más eficiente. De este modo, la ciudadanía pasa a ser un “termómetro ciudadano”, que da su opinión respecto de sus necesidades, carencias, aciertos y también malestar por decisiones tomadas a nivel institucional. Lo anterior, no solo permite a la Institución tener una visión más amplia sobre la experiencia usuaria, sino también, responder de forma oportuna ante los desafíos actuales y proyectando un modelo de atención centrado en el usuario.

3.6.4.1. PLATAFORMAS DE REDES SOCIALES

En **TGR** se han definido las siguientes plataformas de redes sociales, con diversos públicos objetivo, que a continuación describimos:

Twitter: contenido dirigido a líderes de opinión, autoridades del sector Hacienda y Economía, usuarios/as y contribuyentes. Debido al alcance de sus seguidores y la dinámica propia de esta red social, es la principal comunicación institucional. En ésta, además de la gestión editorial, se generan interacciones para responder dudas, consultas, preguntas y sugerencias de los usuarios.

Facebook: contenido dirigido principalmente a usuarios/as y contribuyentes. Trámites en línea y nuevos proyectos de mejora en el portal **TGR.cl**.

Instagram: contenido dirigido a funcionarios/as, usuarios/as y contribuyentes. Información general con énfasis en una comunicación más visual con el uso de imágenes e infografías.

LinkedIn: contenido dirigido a profesionales del mundo tributario, sector público, líderes de opinión, entre otros. Informe de actividades sobre la gestión de talento interno y la publicación de concursos.

Youtube: contenido dirigido a funcionarios/as, usuarios/as y contribuyentes. Información general con énfasis en una comunicación audiovisual con el uso de videos.

TGR establece una estrategia de medios digitales para la comunicación de la Institución con la ciudadanía y así, establecer espacios de diálogo constructivo con las y los usuarios, promoviendo la participación de todas las personas en todos nuestros canales.





4. FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD CIVIL

La existencia del marco normativo que se desprende de la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública, permite avanzar hacia la construcción de una mejor democracia, mediante el establecimiento de mecanismos e instrumentos legales que fortalecen el derecho de asociación y la participación en la gestión pública.

Como hemos señalado anteriormente, la participación de las y los ciudadanos es crucial para mantener los procesos de desarrollo local, ya que son partícipes de las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de planes y programas públicos. Sin embargo, no siempre se encuentra al alcance de todos y todas. Niños, niñas y adolescentes, mujeres, población LGBTIQ+, entre otras, han visto mermada su intervención en espacios participativos y sobre todo en la toma de decisiones. Por ello, con el fin de alcanzar una plena participación es de suma importancia que el Estado involucre a los diversos grupos de la población que han sido excluidos y no solo considere sus demandas, sino también instale en la agenda pública las realidades a las que se enfrentan para erradicarlas.

De esta manera, velar por el fortalecimiento de la gestión pública participativa mediante el trabajo colaborativo con la ciudadanía, permitirá continuar con el diseño e implementación de políticas públicas a través de medidas conforme a sus necesidades. Así, la Institución no solo responderá a una mayor diversidad social sino también podrá subsanar las desigualdades de voz y acceso al proceso de creación de políticas públicas.



4.1. ENFOQUE DE GÉNERO

El género es una construcción social que explica las relaciones de poder, históricas y socioculturales entre mujeres, hombres y otras identidades sociales. El enfoque de género reconoce estas relaciones de poder que se han construido e identifica una posición de asimetría en los roles que socialmente se les asignan. Ello, con el fin de eliminar las brechas de poder y la discriminación sociocultural.

En las políticas públicas, el enfoque de género comprende que estas tienen un impacto diferente en hombres, en mujeres y otras identidades de género, adoptando decisiones orientadas a que dichas medidas den respuesta de forma equitativa a sus diversas necesidades y condiciones.

En un proceso participativo este enfoque actúa como herramienta dirigida hacia una consolidación de la igualdad de oportunidades en las distintas instancias, herramientas y metodologías implementadas. Asimismo, se orienta a promover la “transversalización del enfoque de género”² en políticas, planes y programas institucionales, con el fin de impulsar una participación amplia, ciudadana, inclusiva, con perspectiva de género y pertinencia cultural.

Cabe destacar que el enfoque de género involucra tanto a hombres como a mujeres y su fin es solucionar el tema de la desigualdad de trato y oportunidades. Este enfoque debe ser incorporado en todas las etapas del ciclo de desarrollo de las políticas públicas y su carácter es transversal, por lo que implica diversas modificaciones en todos los niveles de las organizaciones.

En el Instructivo Presidencial N°007 (2022) se establece uno de los objetivos estratégicos para la profundización de la participación en la gestión pública: “fomentar la participación política y organizacional con perspectiva de género, asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad sustantiva en las instancias de participación ciudadana”.

En materia de equidad de género, es primordial que los Ministerios y Servicios puedan no solo fortalecer la igualdad de derechos y oportunidades, sino también avanzar en modificaciones legales que incorporen una visión actual frente a la violencia. Igualmente, se debe promover en todos los espacios de sociedad el liderazgo femenino, sin discriminaciones y en igualdad de condiciones, orientando esfuerzos especiales para las mujeres que viven en situación de vulnerabilidad.

Para **TGR** la igualdad de género constituye un elemento estratégico primordial. El continuo avance hacia la transversalización de la perspectiva de género en todo nuestro quehacer, tanto a nivel interno como también de cara a la ciudadanía, permite otorgar todas las condiciones y oportunidades necesarias para que cada persona pueda desarrollar su pleno potencial y aportar a su función en un ambiente de absoluto respeto, buen trato e igualdad, sin ningún tipo de discriminación.

La igualdad de género, junto a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal y el aseguramiento de un ambiente laboral libre de violencia y toda discriminación, se enmarcan dentro de los principios éticos de equidad e inclusión de nuestra Institución.

² El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas [Ecosoc] [1997] define: “Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles. (...) El objetivo final de la integración es conseguir la igualdad de los géneros”.

4.2. PERSPECTIVA INTERCULTURAL

El 20 de octubre de 2005, en la Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), fue aprobada la Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales. Este instrumento reconoce la diversidad cultural como una “característica esencial” de la humanidad, y la definió como: “multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten dentro y entre los grupos y las sociedades”. Asimismo, establece que la diversidad cultural debe ser valorada y resguardada en beneficio de los pueblos y naciones, siendo necesario que los Estados integren esta dimensión en sus políticas públicas para alcanzar un desarrollo sostenible.

De este modo, para favorecer la participación y el compromiso de toda la ciudadanía, es de suma importancia establecer políticas y medidas culturales dirigidas a la multiplicidad de expresiones culturales, las cuales deben estar orientadas hacia las minorías, mujeres, jóvenes y pueblos originarios.

El principio de diversidad cultural requiere de un proceso participativo, cuyo objetivo es equiparar las oportunidades de participación de pueblos indígenas, inmigrantes y otras comunidades culturales diferenciadas en las políticas públicas. Esta perspectiva procura ser un aporte a la transformación social, a través de la creación de espacios cooperativos, de aprendizaje, promoción del diálogo y prevención del conflicto. Con este fin se promueven cambios para alcanzar una convivencia estable entre las diversas culturas sobre la base de la igualdad, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Según el Censo de Población y Vivienda 2017, en Chile un total de 2.185.792 personas declaró pertenecer a un pueblo originario, cifra que corresponde al 12,8% de la población efectivamente censada. En relación a la población migrante, existe un aumento en relación al censo del año 2002, pasando de 1,27% a 4,35% de la población, es decir, 746.465 personas migrantes que llegaron a radicarse en nuestro país.





4.3. INCLUSIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Instructivo Presidencial 007/2022, establece que se debe “avanzar hacia la integración de niños, niñas y adolescentes en los mecanismos de participación ciudadana, formando estructuras intergeneracionales en todos los asuntos que les afecte”. El derecho a participar de niñas, niños y adolescentes (en adelante NNA) implica el deber de entregar espacios de participación, adecuando los existentes o generando otros nuevos.

La participación de NNA debe cumplir con los estándares estipulados en la Constitución Política de la República; en la Convención sobre los derechos del Niño y en los demás tratados internacionales ratificados en Chile que se encuentren vigentes, velando siempre por su interés superior.

La Convención sobre los Derechos del Niño, de la Asamblea General de las Naciones Unidas (1989) ratificada en Chile desde 2009, reconoce el derecho que poseen niños, niñas y adolescentes para expresar su opinión de manera voluntaria, en todo orden de cosas. Esta Convención enuncia un conjunto de derechos para este segmento de la población, sobre la base de cuatro principios fundamentales:

- **No discriminación**
- **El interés superior del niño**
- **Derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo**
- **El respeto por la opinión de los niños y niñas**



Asimismo, la Ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, establece en su artículo 18 que “(...)los órganos del Estado deben promover las oportunidades y los mecanismos, nacionales y locales, para que se incorporen progresivamente a la ciudadanía activa, de acuerdo con su edad y grado de desarrollo personal, a fin de que sus opiniones sean escuchadas a través de procesos permanentes de intercambio de ideas y sean consideradas en la identificación de necesidades e intereses, en la adopción de decisiones, formulación de políticas, planes y programas que les afecten, así como al realizar la evaluación de ellas”.

De esta manera, para que NNA puedan ejercer libremente su derecho a participar se deben ofrecer oportunidades e información adecuada para que tomen la mejor decisión posible. Asimismo, se debe proteger su autonomía, para que puedan establecer sus propias valoraciones con independencia de lo que plantee el mundo adulto. Para ello, se requiere abrir las modalidades de participación ciudadana reacondicionándolas, haciéndolas accesibles y sensibles a NNA.



4.4. REFERENCIAS

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2009). Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf>

Consejo Nacional de Participación Ciudadana (2016). Informe final: Estado de la participación ciudadana en Chile y propuestas de reforma a la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Santiago.

Consejo para la Transparencia, Dirección de Estudios. (2015). Modelo de Cuentas Públicas Participativas. https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2018/01/modelo_de_cuentas_publicas.pdf

Delamaza, G. (2010). Espacio público y participación ciudadana en la gestión pública en Chile: límites y posibilidades.

División de Organizaciones Sociales, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Gobierno de Chile. (2015). Guía metodológica diálogos participativos. <https://dos.gob.cl/wp-content/uploads/2016/03/Guia-Dialogos-participativos-2014.pdf>

División de Organizaciones Sociales, Ministerio Secretaría General de Gobierno. (2017). Guía Metodológica Cuentas Públicas Participativas. Santiago

División de Organizaciones Sociales, Ministerio Secretaría General de Gobierno. (2023). Criterios y Orientaciones para la Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública v2. <https://dos.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Guia-de-orientaciones-V.2-1.pdf>

Ferrero, M., Hoehn, M., Rivera, F. (2014). Participación Ciudadana. Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones, Biblioteca del Congreso Nacional.

Instructivo Presidencial 007 (2022) Para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública. <https://msgg.gob.cl/wp/wp-content/uploads/2022/09/Instructivo-de-Participación-Ciudadana.pdf>

Norma de Participación Ciudadana TGR. (2018). Tesorería General de la República. <https://www.tgr.cl/wp-content/uploads/2019/11/Resolucion-Exenta-N-1205.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social (2017), Manual de Participación Ciudadana. <https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/2298/2017.07.20%20-%20MANUAL%20Definitivo%20Participacion%20Ciudadana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Obras públicas, (2010). Guía para la Gestión de Participación Ciudadana. https://www.mop.gob.cl/Carpeta/uploads/2021/12/Guia_para_la_gestion_de_Participacion_Ciudadana_MOP_2018.pdf

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2022). Guía para servidores digitales. [Folleto digital].

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales. <https://cerlalc.org/publicaciones/convencion-de-2005-sobre-la-proteccion-y-la-promocion-de-la-diversidad-de-las-expresiones-culturales/>

Sandoval, C., Sanhueza, A.; Williner, A. (2015). La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad: La estrategia de planificación ciudadana en los procesos de planificación multiescalar, CEPAL.

Subsecretaría de Transportes, Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia (2022). Manual de Participación Ciudadana con enfoque de género e inclusión. <https://www.subtrans.gob.cl/wp-content/uploads/2022/12/Manual-Participacion-ciudadana.pdf>



Diseño y producción:
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana

Tesorería General de la República
Santiago | Chile | 2023

tgr.cl

Recaudamos
equidad y
desarrollo
para Chile



Tesorería
General de la
República