

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
Y EMPLEO - SENCE

APRUEBA NORMA DE PARTICIPACION  
CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE  
CAPACITACIÓN Y EMPLEO

RESOLUCIÓN EXENTA N° 7152 /

SANTIAGO, 16 AGO 2011

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 6, 7 y 8 de la Constitución Política del Estado; La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; el Instructivo Presidencial N° 002, de 20 de abril de 2011, referido a la participación ciudadana en la gestión pública y, el Ordinario N° 400/95, de 4 de julio de 2011, de la Ministra Secretaria General de Gobierno, que informa e imparte orientaciones sobre Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 16 de febrero del año 2011, se publicó en el Diario Oficial el texto de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual en su Título IV reconoce el derecho a las personas a participar en políticas, planes, programas y acciones del Estado, obligando a sus órganos a establecer las distintas modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

2.- Que, para adecuar las normas existentes en este Servicio, y en estricto cumplimiento con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 70 de dicha Ley, es que se hace necesario actualizar y establecer los distintos mecanismos de participación ciudadana que tendrá el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, con el objeto de promover el perfeccionamiento del sistema democrático del país, por medio de diversas iniciativas tendientes a promover la participación ciudadana en la gestión pública en torno a cuatro ejes programáticos: 1.- Acceso a la Información Relevante; 2.- Consulta Ciudadana; 3.- Cuenta Pública Participativa; y, 4.- Consejos de la Sociedad Civil.

3.- Que mediante el Instructivo Presidencial N° 002, de fecha 20 de abril de 2011, el Presidente de la República ha definido como eje fundamental de su gestión la implementación de una política en materia de participación ciudadana para el periodo 2010-2014.

4.- Que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo debe establecer formalmente los mecanismos de participación ciudadana que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, lo que debe ser traducido en un documento.

### **RESUELVO:**

1.- APRUÉBASE la siguiente Norma de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

## **“NORMA ESPECÍFICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO”**

### **Título I: Disposiciones Generales**

**Artículo 1:** La presente Norma Especifica de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (en adelante, el Servicio), regula la modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito su competencia.

**Artículo 2.-** La participación ciudadana en la gestión del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo tiene los siguientes fundamentos:

a.- El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.

b.- Es contraria a la participación ciudadana toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la forma antes señalada.

c.- La necesidad de promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas, mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía y fortalecer las organizaciones de la sociedad civil introduciendo una cultura de la co responsabilidad.

### **Título II**

## **CIUDADANA DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

**Artículo 3.-** Constituyen mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, los siguientes:

- a) Acceso a Información Relevante
- b) Cuenta Pública Participativa
- c) Consulta Ciudadana
- d) El Consejo de la Sociedad Civil

### **DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE**

**Artículo 4.-** El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo deberá poner en conocimiento público información relevante referida a sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

**Artículo 5.-** La información antes señalada estará disponible a través del Sistema de Atención Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Servicio, que permite invitar a la ciudadanía a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de su gestión pública.

Para los anteriores efectos, el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana dispone de los siguientes mecanismos:

I.- El Sitio Web Institucional y su Centro de Documentación [www.sence.cl](http://www.sence.cl)

La Página Web Institucional se establece para informar, difundir y comunicar las acciones del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, entregando clara y oportunamente la información y poniéndola a disposición de los usuarios/as.

El Centro de Documentación (CEDOC), contenido en el mismo sitio web institucional, dispone de informes, formatos, formularios, anuarios y estadísticas relacionadas con las materias propias del Servicio, que permite formular consultas y resolver solicitudes sobre las mismas.

Toda la información de este sitio electrónico es de libre acceso

II.- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS, Presencial y Virtual)

Son las unidades ubicadas en todas las Direcciones Regionales del Servicio, cuya función es atender y entregar información en forma presencial y/o virtual a los usuarios, y recibir sus reclamos y quejas otorgándoles la correspondiente tramitación.

Las OIRS cumplen también la función de gestionar las solicitudes de información pública (transparencia pasiva) reguladas por la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, bajo responsabilidad directa del Director Nacional o los respectivos Directores Regionales del Servicio.

III.- Teléfono de Información Ciudadana

Espacio de atención no presencial radicado en la Unidad de Comunicaciones, atendido por personas capacitadas, que recibe consultas sobre los programas y trámites del Servicio a través del número telefónico nacional 800801030.

**Artículo 6.-** El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo dará anualmente y de manera desconcentrada, cuenta a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, que se llevará a efecto dentro de 60 días hábiles contados desde la fecha de envío del Balance de Gestión Integral (BGI) a la Dirección de Presupuestos, efectuando previamente una convocatoria pública.

La Dirección Nacional del Servicio establecerá un calendario anual y regional de cuentas públicas participativas, que culminarán como máximo el mes de junio de cada año.

**Artículo 7.-** La Cuenta Pública Participativa se compondrá de los siguientes elementos:

a.- Información del quehacer del Servicio. A partir del Balance de Gestión Integral (BGI), el Servicio elaborará un documento base de rendición que contenga la información más relevante acerca de su desempeño durante el periodo anual correspondiente. Dicha información deberá ser remitida al Ministerio del Trabajo y Previsión Social dentro de los 30 días hábiles contados desde la fecha límite de envío de los Balances de Gestión Integral.

b.- Diálogo con la ciudadanía, que deberá ser público. El Servicio someterá a la evaluación de la ciudadanía su gestión institucional y recogerá y sistematizará sus principales contenidos, los que difundirá posteriormente en su sitio electrónico institucional.

c.- Respuesta a los planteamientos de la ciudadanía. El Servicio establecerá los mecanismos de respuesta en forma previa a la Cuenta Pública Participativa, publicándolos en su sitio web y en la respectiva convocatoria. La respuesta de la Autoridad del Servicio contendrá las razones que fundan sus decisiones, deberá aclarar las dudas y también recoger ideas y sugerencias. En caso necesario, la respuesta de la Autoridad deberá contener el compromiso de efectuar soluciones y correcciones.

**Artículo 8.-** El Servicio efectuará su Cuenta Pública Participativa **de manera presencial**, en jornadas que deberán contar con la asistencia de la Autoridad Nacional o Regional al inicio y en el plenario del encuentro.

**Artículo 9.-** La jornada presencial contendrá las siguientes etapas:

a.- Envío de la convocatoria junto con un informe base de Cuenta Pública: El Servicio efectuará una convocatoria pluralista y representativa del universo de organizaciones y personas relevantes de la sociedad civil vinculadas con su quehacer institucional, sean usuarios, contrapartes, organismos no gubernamentales, medios de comunicación y ciudadanía en general.

Previamente a la realización de la respectiva Cuenta, el Servicio pondrá a disposición de la ciudadanía, en su sitio web institucional, el documento consignado en la letra a) del artículo 7.

La convocatoria señalará claramente las formas en que las personas podrán realizar sus consultas a la Autoridad. Su difusión se efectuará a través del sitio web institucional y mediante invitaciones dirigidas a las instituciones y personas antes señaladas. En la difusión e invitaciones se informará que también se encuentra disponible en el sitio web institucional el Balance de Gestión Integral

(BGI) y que podrán formular consultas escritas sobre él, en el día de la cuenta pública.

b.- Desarrollo del encuentro: Se efectuará una jornada de medio día de trabajo, de 9:00 a 14:00 horas, con una convocatoria de hasta 300 personas. En este encuentro, la Autoridad Superior del Servicio, Nacional o Regional, expondrá de forma didáctica y sencilla los logros y resultados de la Institución, utilizando todos los medios técnicos a su alcance que faciliten la comprensión de los temas presentados.

Luego de la presentación de la Autoridad, se desarrollará un proceso de consultas ciudadanas a la Cuenta, mediante la modalidad de talleres, que tendrá las siguientes características:

- Los talleres se organizarán con grupos de 30 personas como máximo.
- Serán coordinados por un facilitador quien se encargará de moderar la conversación y un secretario técnico que tomará nota de los principales planteamientos surgidos de la discusión.
- Un representante del taller presentará los planteamientos de los participantes a la Autoridad en la sesión plenaria.
- La Autoridad deberá dar una primera respuesta y comprometerse a desarrollar y enviar una respuesta detallada sobre los temas consultados.

c.- Documento final: En un plazo no superior a 45 días hábiles se deberá elaborar una respuesta que incluya la totalidad de las observaciones. La respuesta se enviará por correo físico o electrónico a cada uno de los participantes del encuentro y se publicará, además, en la página web institucional.

## DE LA CONSULTA CIUDADANA

**Artículo 10.-** El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo a través del mecanismo de “Diálogos Participativos” buscará conocer la opinión de la comunidad en aquellas materias relevantes, previamente determinadas por la Autoridad.

Las propuestas que el Servicio pondrá a disposición de la ciudadanía para desarrollar el proceso de consulta participativa, a través de los Diálogos Participativos, estarán referidas a planes, políticas, programas o proyectos en diseño o rediseño, y otras materias que el Servicio considere de interés.

**Artículo 11.-** La Autoridad del Servicio Superior, convocará dentro del segundo semestre de cada año a la comunidad nacional y regional, a través de un diario de circulación nacional o regional, según corresponda, o de cualquier otro medio de comunicación social, a su participación en los Diálogos Participativos.

La Dirección Nacional del Servicio establecerá un calendario regional de consultas ciudadanas, que culminen como máximo el mes de noviembre de cada año.

El aviso de convocatoria señalará las materias sobre las cuales se requiere la opinión de la comunidad y el lugar y hora donde se realizará dicha actividad.

**Artículo 12.-** Los interesados en participar deberán inscribirse en el banner dispuesto en la página web del Servicio para estos efectos, con una antelación, a

lo menos de 15 días corridos. El Servicio, en caso necesario, podrá otros medios distintos al anterior para realizar dicha inscripción

**Artículo 13.-** Los Diálogos Participativos versarán sobre los temas establecidos previamente.

**Artículo 14.-** Los Diálogos Participativos se desarrollarán de la siguiente manera:

- a. Exposición inicial, con los documentos fundamentales para el debate
- b. Trabajo de taller, en el que se dividirá a los participantes en grupos de trabajo para que, sobre la base de un conjunto de preguntas orientadoras, opinen del tema que convoca el Diálogo.
- c. Plenario, momento en que los relatores de los grupos darán a conocer sus propuestas y la Autoridad respectiva intervendrá sea dando respuestas o bien informando un plazo en el que se responderá a los planteamientos de los asistentes, a través de un mecanismo de respuesta que debe informarse en el mismo acto.

**Artículo 15.-** De esta actividad se levantará un acta, la cual deberá ser enviada por la Autoridad respectiva a cada uno de los participantes dentro del plazo de 30 días hábiles. En dicha acta se dará respuesta a aquellas materias que en su momento no pudieron ser contestadas por falta de información.

## **DE CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL**

**Artículo 16.-** El Consejo de la Sociedad Civil, del Servicio Nacional de capacitación y Empleo, es un mecanismo de participación ciudadana que lo vincula con representantes de la sociedad civil, que acompañan a su Autoridad en los procesos de toma de decisiones sobre políticas públicas.

El Consejo de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, estará conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y se fundan en el derecho que el Estado reconoce a las personas de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.

**Artículo 17.-** En virtud de su carácter consultivo, el Consejo podrán emitir opiniones sobre las materias en que sean consultados por el Servicio, y su opinión deberá ser considerada de manera no vinculante.

Por su carácter autónomo, los consejos serán independientes en sus opiniones, decisiones y resoluciones.

**Artículo 18.-** El Servicio proveerá del apoyo administrativo que requiera el Consejo para su funcionamiento, lo que incluirá dependencias adecuadas para la celebración de sus sesiones, así como servicios de secretaría, mensajería, custodia, soporte informático y todos los demás que pudiese requerir, dentro de su disponibilidad presupuestaria.

**Artículo 19.-** El Consejo estará conformado en no menos de 60% de sus integrantes por representantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan vinculación con los temas de competencia del Servicio Nacional de Capacitación y

Empleo, debiendo tener presente para ello los criterios de diversidad, pluralidad, representatividad y equidad de género. El Servicio estará representado por su máxima autoridad y por las personas que ésta considere para participar en las sesiones del Consejo, con un mínimo de dos representantes del Servicio en total.

**Artículo 20.-** El Servicio abrirá y mantendrá un registro público de asociaciones en el que se inscribirán todas aquellas que deseen participar en el proceso de selección del o los consejeros que las representarán. En dicho registro deberán constar la integración de su directiva, el número de miembros que la componen, su cobertura territorial y los fines que persigue.

**Artículo 21.-** Los integrantes del Consejo deberán tener 18 años cumplidos al momento de su designación y saber leer y escribir y no pudiendo percibir remuneración alguna por sus funciones.

Conjuntamente con la designación de los integrantes titulares del Consejo, deberán también designarse un miembro suplente quien reemplazará al respectivo titular en caso de ausencia o impedimento temporal de éste. Las personas que hayan sido nombradas como miembros suplentes deberán cumplir con los mismos requisitos que el respectivo miembro titular.

**Artículo 22.-** Sin perjuicio de las inhabilidades especiales que establezca la ley o que determine el Servicio en su reglamento, no podrán ser integrantes del Consejo de la Sociedad Civil:

a) Las personas que tengan vigente o suscriban, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Tampoco podrán hacerlo quienes tengan litigios pendientes con el Estado, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.

Igual prohibición regirá respecto de los directores, administradores, representantes y socios titulares del diez por ciento o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más, o litigios pendientes con el Servicio.

b) Las personas que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, inclusive.

c) Las personas que se hallen condenadas por crimen o simple delito, salvo lo establecido en el artículo 105° del Código Penal.

d) Las personas que sean candidatos u ocupen cargos de elección popular.

**Artículo 23.-** Para los efectos del artículo anterior, los integrantes del Consejo deberán acreditar que no se encuentran afectos a alguna de las causales de inhabilidad previstas en ese Artículo, en la forma que establezca en el reglamento que se señala en el artículo 27.

**Artículo 24.-** Sin perjuicio de las causales especiales que establezca la ley o que determine cada órgano en su reglamento, serán causales de cesación en el ejercicio de las funciones de consejero:

- a) Muerte.
- b) Cumplimiento del plazo de nombramiento.
- c) Renuncia.
- d) Inasistencia a más de tres sesiones seguidas o más del 50% de las celebradas en un año calendario.
- e) Sobreviniencia de alguna de las inhabilidades previstas en el artículo 23 precedente.
- f) Aprovechar en su propio beneficio o transmitir a terceros cualquier parte de la información a que hayan tenido acceso en el ejercicio de su función, y que no se encuentre contenida en los acuerdos adoptados.

El miembro del Consejo que estimare haber quedado afecto a alguna causal de cesación en el ejercicio de su cargo, deberá comunicarlo de inmediato a la Autoridad Superior del Servicio, sin perjuicio de dar cuenta de ellos a esta en la siguiente sesión que se celebre, dejándose constancia del hecho en el acta de la misma.

**Artículo 25.-** El Consejo contará con un presidente, que será siempre un representante de la sociedad civil y entre sus principales funciones estarán las de presidir las sesiones; solicitar antecedentes sobre las materias que le sean propuestas al Consejo por el órgano respectivo; informar a la máxima autoridad del Servicio de los acuerdos u opiniones adoptadas; e informar a la ciudadanía sobre el trabajo realizado en el Consejo.

Contará también con un secretario ejecutivo, que será un funcionario del Servicio y designado por su Autoridad Superior, que tendrá por funciones proponer, de acuerdo a las instrucciones de ésta, las materias a tratar en las sesiones del Consejo; citar a las sesiones e informar de dichas definiciones al Consejo; actuar como ministro de fe de los acuerdos u opiniones adoptadas por el Consejo; levantar acta de sus sesiones y asistencia y publicarlas en la página web del Servicio.

**Artículo 26.-** Los acuerdos del Consejo se adoptaran por la mayoría absoluta de sus miembros presentes, y en caso de empate, el asunto será dirimido por su presidente.

Dichos acuerdos no serán vinculantes para el Servicio, no obstante lo cual se deberá llevar un registro público que los incluya, disponible en la página Web institucional y en los lugares de atención de usuarios que determine la Autoridad Superior del Servicio.

Los acuerdos deberán ser puestos en conocimiento de la ciudadanía por el secretario ejecutivo del Consejo a través de la página web institucional.

El Consejo deberá emitir un informe anual que contenga los acuerdos adoptados y aquellos otros aspectos de la gestión del Servicio que estimen relevante. Copia de dicho informe deberá ser enviada al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y difundida a través de la página web del Servicio.

**Artículo 27.-** El Servicio podrá dictar un reglamento para regular todas o algunas de las siguientes materias:

a) Número de consejeros y proporción de sus integrantes que pueden ser funcionarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Dicha proporción no podrá superar el 40% del número total de consejeros.

b) Procedimiento y criterios específicos de selección y designación de los miembros de los Consejos, así como las causales de inhabilidad especiales, si correspondiera.

c) Duración de los consejeros de la sociedad civil en sus cargos. En todo caso, no podrá ser superior a los dos años, renovables por una sola vez.

d) Los aspectos específicos del funcionamiento interno de los Consejos.

e) Las normas internas para la convocatoria y desarrollo de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo.

f) Periodicidad de las sesiones ordinarias, la que no podrá ser inferior a una semestral.

g) Establecer las áreas temáticas que, en general, podrán abordar los Consejos. En todo caso, en dichas temáticas no se podrán incluir materias propias de procesos de fiscalización que se esté desarrollando el Servicio. Tampoco podrán tomar conocimiento de aquellas actuaciones del Servicio o sus antecedentes que sean calificadas como secretas o reservadas conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.285.

h) Determinar los procedimientos a través de los cuales la ciudadanía exprese sus observaciones y comentarios acerca de los acuerdos y de los informes anuales del Consejo.

**Artículo único transitorio.-** La Cuenta Pública correspondiente a la gestión del año 2011 se realizará en la fecha que determine el Director Nacional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, con la información disponible, y a más tardar el día 31 de diciembre de 2011.

2.- Publíquese la presente resolución exenta en el banner de Gobierno Transparente del sitio web [www.sence.cl](http://www.sence.cl), conforme al artículo 7 de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**JOSÉ MIGUEL BERGUÑO CAÑAS**

**DIRECTOR NACIONAL**



MCS/PPJ/JdelaF

- Distribución:**
- Dirección Nacional
  - Departamentos y Unidades
  - Direcciones Regionales
  - Coordinador de Transparencia del Servicio
  - Oficina de Partes