



REF.: Actualiza Norma General de Participación Ciudadana y deja sin efecto la Resolución Exenta N°037, de fecha 6 de abril del año 2015, de la Superintendencia de Seguridad Social.

=====

RESOLUCIÓN EXENTA GABINETE N° 247

SANTIAGO, 15 de marzo de 2023

## VISTOS:

Las atribuciones conferidas en virtud de la Ley N° 16.395, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social y lo señalado en su Reglamento Orgánico, contenido en el D.S. N°1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el Decreto Supremo N° 78, de fecha 24 de octubre de 2022, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que nombra a doña Pamela Gana Cornejo como Superintendente de Seguridad Social, cargo adscrito al Sistema de Alta Dirección Pública, Primer Nivel Jerárquico, acto administrativo actualmente en trámite, de la señalada cartera ministerial; los artículos 5° y 9° del D.F.L. N° 1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos 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 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N° 007, de fecha 06 de agosto del año 2014; las Resoluciones N° 7, de 2019 y N° 14, de diciembre de 2022, de Contraloría General de la República, que fijan normas de exención del trámite de toma de razón en las materias que indican, y

## CONSIDERANDO:

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, que en su artículo 32 modificó la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado- cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó en el D.F.L. N° 1-19653- intercalando antes su Título Final, el Título IV, denominado “De la participación ciudadana en la gestión pública”.

Que, conforme al aludido Título IV, el Estado reconoce el derecho de las personas a participar en sus políticas, planes, programas y acciones, obligando como contrapartida a los órganos de la Administración del Estado a establecer las distintas modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, las que deben mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otros;

Que, el Instructivo Presidencial N° 007 de fecha 18 de agosto del año 2022, fijó los objetivos estratégicos del gobierno en materia de participación ciudadana, entregando instrucciones a todos los Ministerios y Servicios públicos, los cuales tienen por objeto favorecer la coordinación en la implementación de la Ley N° 20.500 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, a fin de avanzar hacia un modelo de gestión pública con participación ciudadana efectiva.

Que, para dar cumplimiento a las exigencias previstas en el cuerpo legal e instructivo antes señalados, es menester dictar nuevas normas de participación ciudadana, en

reemplazo de las aprobadas por la Resolución Exenta N° 037, de fecha 6 de abril del año 2015, de esta Superintendencia.

## **RESUELVO:**

1.- Apruébase la actualización de la Norma General de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social, cuyo texto se presenta a continuación:

### **“NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL”**

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

**Artículo 1°.-** La presente norma general de participación ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social, en adelante “la Superintendencia”, que regula las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones de la sociedad civil, en el ámbito de su competencia.

**Artículo 2°.-** Los mecanismos de participación ciudadana de la Superintendencia, se fundamentan en los siguientes objetivos estratégicos entregados por la autoridad:

- a) Implementar efectivamente los mecanismos de participación contemplados en la Ley N° 20.500.
- b) Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamientos de los Consejos de la Sociedad Civil, en adelante Consejos.
- c) Avanzar hacia la inclusión de los grupos tradicionalmente excluidos en la toma de decisiones, por medio de la implementación de las modalidades formales y específicas de participación ciudadana, junto a otras formas facultativas de las mismas.
- d) Promover que la participación se implemente con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman la sociedad.
- e) Avanzar hacia una política de transparencia proactiva, asumiendo un nuevo estándar de entrega de información a la ciudadanía.

Con todo, atendida la naturaleza especial de las funciones fiscalizadoras de esta Superintendencia, los referidos mecanismos de participación ciudadana no podrán abordar aquellas materias referidas a sus políticas y estrategias de fiscalización ni a materias relacionadas con los procesos de fiscalización que se estén desarrollando ni a la potestad regulatoria que le compete. Tampoco podrán tener relación ni tomar conocimiento de aquellas actuaciones de la Superintendencia o sus antecedentes que sean calificados como secretas o reservadas, conforme a lo dispuesto en la Ley N°20.285 y demás leyes pertinentes.

En lo referido al objetivo estratégico letra “e”, lo dispuesto por el Consejo Para la Transparencia, a través de la Instrucción General Aprobada por Resolución Exenta N° 500, de 2022, letra G, Artículo 2, establece que Transparencia Proactiva “es la publicación de toda información relevante para la ciudadanía, que no quede comprendida dentro de las obligaciones de transparencia activa establecidas en la Ley de Transparencia y otras leyes, pero cuya publicidad queda determinada y establecida por los principios de relevancia, libertad de información, apertura, máxima divulgación, facilitación y oportunidad”.

**Artículo 3°.-** Los Plazos establecidos en la presente norma serán de días corridos, salvo que se indique expresamente lo contrario.

## **Título II**

### **De los Mecanismos de Participación Ciudadana**

**Artículo 4°.-** Los mecanismos de participación ciudadana serán los siguientes:

1. Consejo de la Sociedad Civil;
2. Cuenta Pública Participativa;
3. Consulta Ciudadana; y
4. Acceso a información relevante.

#### **Consejo de la Sociedad Civil**

**Artículo 5°.-** La Superintendencia contará con un “Consejo de la Sociedad Civil”, en adelante “El Consejo”, el cual será de carácter consultivo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro, que tengan relación con la esfera de su competencia, el cual tendrá como objetivo participar en los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por esta institución, como también emitir opiniones en aquellas materias que se sometan a su consulta por la Superintendencia, todo ello en forma no vinculante para este Servicio.

Los objetivos del Consejo son:

- Fortalecer el vínculo entre la sociedad civil organizada y la Superintendencia en todas las etapas de la política pública.
- Consolidarse como un espacio de consulta y deliberación de funcionamiento permanente.
- Dotar de legitimidad los procesos de diseño, elaboración y evaluación de política pública.
- Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

Para los efectos del ejercicio de sus atribuciones, el Consejo será autónomo en sus decisiones, acuerdos y opiniones.

La Superintendencia deberá velar por el reconocimiento de la representatividad diversa y plural de las organizaciones de la sociedad civil del sector, sin exclusiones arbitrarias, respetando la diversidad social y cultural y garantizando la equidad de género y el acceso a las personas en situación de discapacidad.

**Artículo 6°.-** En cuanto a su conformación, los consejeros/as deberán ser elegidos, respondiendo a los criterios de diversidad, representatividad, pluralidad y paridad, fomentando una participación equilibrada entre sus integrantes, por lo tanto, no más del 60% podrán ser de un mismo género. La modalidad de convocatoria y la elección se regirán por el “Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil” que al efecto dicte esta Superintendencia.

**Artículo 7°.-** En cuanto a su funcionamiento, se regirá según lo establezca el Reglamento mencionado en el artículo anterior.

#### **Cuenta Pública Participativa**

**Artículo 8°.-** La Cuenta Pública Participativa es un proceso por medio del cual la Superintendencia da cuenta a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria.

Los objetivos de este mecanismo son:

- 1) Construir, con insumos de la ciudadanía, la visión sobre el desempeño general de la institución.

- 2) Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y las que se proyectan realizar.
- 3) Recoger opiniones e inquietudes de las personas que participan en la cuenta pública participativa, dando respuesta a los planteamientos recogidos en el proceso de acuerdo a lo dispuesto en el artículo siguiente.

**Artículo 9°.-** Esta Cuenta Pública Participativa constará de las siguientes etapas:

El proceso participativo de elaboración de la cuenta pública institucional está dividido en tres fases, que se detallan a continuación, los cuales deben desarrollarse antes de la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República al Congreso Nacional.

a. Preparación del borrador de Informe de Cuenta Pública

En esta fase la Superintendencia elabora el Informe de Cuenta Pública, a través de un proceso de autoevaluación sobre la gestión en el año. Luego de reunir, organizar y sistematizar la información, se elabora un borrador del Informe de Cuenta Pública que debe enfocarse en los cometidos de la institución, en los niveles y calidad de ejecución de las acciones, políticas, planes y programas, y en la ejecución presupuestaria. Además, debe identificar desafíos para la ejecución de los compromisos asumidos. El documento debe condensar toda la información relevante y debe ser presentada de manera ordenada y clara.

b. Elaboración participativa del Informe de Cuenta Pública

Una vez elaborado el borrador del Informe de Cuenta Pública se convoca a un proceso abierto a la sociedad civil organizada y no organizada para construir la evaluación de la gestión de manera participativa, con un plazo de 15 días hábiles posteriores a la publicación de la Cuenta Pública en la Web institucional. En esta fase, el Servicio recibe los insumos elaborados por la sociedad civil, los sistematiza e incorpora al Informe Cuenta Pública. De esta forma, se genera una nueva versión actualizada del Informe Cuenta Pública.

c. Sistematización de observaciones y revisiones de la evaluación

Luego de procesados los comentarios, planteamientos u observaciones recogidas en las fases anteriores, se publicará en el sitio Web una respuesta de la Superintendencia a las inquietudes e interrogantes planteadas en el proceso de Cuenta Pública Participativa. El proceso participativo se cierra con el informe final de la Cuenta Pública Participativa.

### **Consulta Ciudadana**

**Artículo 10°.-** La Consulta Ciudadana es un proceso a través del cual se someten a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante Consultas Ciudadanas Virtuales y/o Diálogos participativos, que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser consideradas a lo largo de todo el proceso de formulación de la política pública respectiva. La consulta debe ser realizada de manera informada, pluralista y representativa, fomentando la relación bidireccional entre la ciudadanía y el estado. Las modalidades de consulta pueden ser virtuales y presenciales.

**Artículo 11°.-** Los objetivos de las Consultas Ciudadanas son:

- a) Habilitar y fortalecer vías de intercambio de opinión constante entre la Superintendencia y la ciudadanía sobre materias de su competencia.

- b) Recabar la opinión y aportes de la ciudadanía en la identificación de problemas de interés público.
- c) Elaborar participativamente propuestas para solucionar problemáticas sociales.
- d) Evaluar participativamente políticas, programas, proyectos o acciones del Servicio.
- e) Proponer alternativas en relación a proyectos o iniciativas en curso de la Superintendencia.

**Artículo 12°.-** Las **Consultas Ciudadanas Virtuales**, corresponden a la utilización de plataformas digitales como canal de realización de consultas en materias de interés ciudadano, previamente determinadas por esta Superintendencia, en donde los ciudadanos canalizan inquietudes, generan propuestas y soluciones en materias específicas que se relacionan con la Institución, las que pueden ser de carácter general; o también en materia de jurisprudencia y normativa en forma previa a la dictación de instrucciones de carácter general y circulares. Ambas consultas tendrán procesos diferenciados respecto a sus etapas de desarrollo, sin perjuicio de que deben realizarse de manera informada, pluralista y representativa.

**Artículo 13°.-** El proceso de Consulta Ciudadana Virtual de carácter general, constará de las siguientes etapas:

a) Diseño y Planificación de la Consultas Ciudadanas Virtuales: etapa en que la Superintendencia definirá los objetivos, contenidos temáticos, aspectos metodológicos y operativos de las Consultas a realizar. Para estos efectos se deberá elaborar un Documento de Trabajo, el cual contendrá el planteamiento de la Superintendencia, los fundamentos de la materia en consulta, los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan, además de describir los resultados esperados y las principales acciones consignadas respecto de políticas, planes y programas, que se someten a consideración de la ciudadanía.

b) Inicio y término del proceso de consulta ciudadana: La Superintendencia convocará para la realización de la Consulta Ciudadana Virtual, a través de su Sitio Web, en el banner de Participación Ciudadana y por los demás medios que al efecto se determinen. La consulta permanecerá abierta por un lapso de 20 días, tiempo en que se recopilarán y analizarán las opiniones y planteamientos ciudadanos.

c) Seguimiento de Resultados y Respuestas a los Ciudadanos: La Superintendencia deberá dar a conocer los resultados del proceso de Consulta Ciudadana Virtual. Para ello la Institución dispondrá de 45 días, plazo en el cual se publicará el documento de respuesta a los participantes en el banner de Participación Ciudadana.

**Artículo 14°.-** La Superintendencia realizará un proceso de Consulta Ciudadana Virtual en materia de jurisprudencia y normativa, por medios electrónicos u otros que se fijen al efecto, en forma previa a la dictación de instrucciones de carácter general y circulares. El objetivo de dicho proceso será recibir comentarios de la ciudadanía, los que deberán ser evaluados por la Superintendencia, sin ser vinculantes. Dicho proceso de consulta se realizará salvo que, por la naturaleza de la materia de que se trate o la oportunidad en que deban surtir efecto las respectivas instrucciones, esta instancia no sea procedente, en conformidad al artículo segundo, letra b), de la Ley N° 16.395. Este proceso constará de las siguientes etapas:

a) Inicio y término del proceso de consulta ciudadana: Las circulares e instrucciones de carácter general deberán ser publicadas en la web institucional, en el banner "Jurisprudencia y Normativa", "Normativa en Trámite" y por los demás medios que al efecto se determinen, abriendo así el período de consulta. La consulta permanecerá abierta por un lapso de 20 días, lapso en que se recopilarán las opiniones y planteamientos ciudadanos.

b) Seguimiento de Resultados y Respuestas a los Ciudadanos: La Superintendencia dará respuesta, dentro de 45 días hábiles, a los comentarios que se reciban, los cuales en ningún caso serán vinculantes para la Institución.

**Artículo 15°.-** Los **Diálogos Participativos**, que pueden ser de carácter presencial o virtual, son espacios de encuentro entre la ciudadanía y las autoridades respectivas, con la finalidad de someter a consideración, de manera informada, pluralista y representativa, temas de interés en aquellas materias relevantes, previamente determinadas por este Servicio.

A estos Diálogos Participativos se convocará a los representantes de organizaciones y asociaciones de la sociedad civil ligadas a materias propias del ámbito de competencia de este Servicio, conforme a sus disponibilidades presupuestarias.

**Artículo 16°.-** El proceso de los Diálogos Participativos constará de las siguientes etapas:

a) **Diseño y Planificación del Diálogo Participativo:** etapa en que la Superintendencia definirá los objetivos, contenidos temáticos, aspectos metodológicos y operativos. Para estos efectos se deberá elaborar un Documento de Trabajo, el cual contendrá el planteamiento de la Superintendencia, los fundamentos de la materia en consulta, los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan, además de describir los resultados esperados y las principales acciones consignadas respecto de políticas, planes y programas, que se someten a consideración de la ciudadanía.

b) **Convocatoria de los participantes del Diálogo Participativo:** se realizará mediante convocatoria expresa de la Superintendencia, a los representantes de organizaciones y asociaciones ligadas a materias propias del ámbito de competencia de este Servicio, la cual se realizará por los medios que ésta determine. En todo caso, dicha convocatoria, a lo menos, deberá realizarse a través de la página web institucional. La Superintendencia deberá enviar a cada participante el Documento de Trabajo señalado en el punto anterior y un calendario con las fechas claves para el desarrollo del Diálogo Participativo.

c) **Desarrollo de la actividad:** Se iniciará con la exposición inicial de una síntesis del Documento de Trabajo y demás antecedentes necesarios. Los temas serán debatidos por los asistentes en un taller de trabajo que será dirigido por un funcionario de la Superintendencia, denominado Secretario Técnico, quien levantará un acta de dicha actividad.

d) **Respuestas de la Autoridad:** Luego de procesadas las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de Diálogo Participativo, la Superintendencia dará respuesta, en un plazo de 45 días hábiles, a través de un documento que será enviado a los participantes en la convocatoria respectiva y publicado en la web institucional.

Las opiniones y comentarios realizados por los participantes en estos Diálogos, en ningún caso serán vinculantes para la Superintendencia.

### **Acceso a la Información Relevante**

**Artículo 17°.-** La Superintendencia pondrá en conocimiento público toda aquella información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, como asimismo estudios y/o estadísticas de su competencia, asegurando que esta sea oportuna, completa y accesible.

Los principales objetivos del acceso a la información relevante son:

- Facilitar y fortalecer el acceso abierto a la institución, desarrollando instrumentos, programas y planes de fortalecimiento de transparencia pasiva y activa.
- Generar una participación ciudadana informada en la elaboración de las políticas y en la gestión pública institucional.
- Mejorar la legitimidad de los procesos de toma de decisión pública.
- Mejorar el control de la ciudadanía en las acciones desarrolladas por la Superintendencia.

Para cumplir dicho imperativo, se utilizarán mecanismos presenciales y virtuales:

1) Dentro de los mecanismos presenciales se contempla la Oficina de Atención a la Ciudadanía y las Agencias Regionales, que forma parte del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) orientado a recoger las demandas e inquietudes de los usuarios del Sistema de Seguridad Social, dentro del ámbito de competencia de esta Superintendencia.

2) Por su parte, dentro de los mecanismos virtuales, se contempla el portal web institucional, con sus módulos de:

- Ingreso de reclamo
- Formulario de Contacto web
- Seguimiento del Reclamo
- Orientador del reclamo
- Mesa de ayuda (para consultar por el seguimiento de una reclamación, consultar los requisitos y pasos necesarios para poder ingresar una reclamación como también absolver consultas de competencia de esta Superintendencia).
- Gestión de Solicitudes Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; y
- Sistema de Información de Jurisprudencia y Circulares.

Toda la información relativa al acceso de los/as ciudadanos/as y usuarios/as de la Superintendencia al Sistema de Información Ciudadana, se pondrá a disposición en la página web institucional, a través de un banner especialmente habilitado.

### **Otros mecanismos de participación ciudadana**

**Artículo 18°.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en el título anterior, el Servicio podrá ejecutar otros mecanismos de participación, en concordancia con los objetivos estratégicos establecidos en el Artículo 2° de la presente Norma general, tales como:

1) Plataformas Digitales Participativas, las cuales tendrán por objetivo facilitar la participación de las personas y organizaciones, el uso de herramientas de tecnología, información y comunicación, promoviendo espacios digitales de participación. Para su ejecución, la Superintendencia elaborará anualmente un Plan Integral de Difusión y Capacitación Institucional, dirigido a los actores relevantes de los diversos regímenes previsionales y de seguridad social, que son parte del ámbito de su competencia. Este será aprobado por Resolución, e incorporará las materias a abordar, el público objetivo y las fechas de ejecución, siendo actividades que se desarrollarán principalmente vía telemática, en modalidad Webinar.

2.- Déjese sin efecto la Resolución Exenta N° 037, de fecha 6 de abril del año 2015, de esta Superintendencia; y

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

PAMELA GANA CORNEJO  
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL

DAB/DCA/  
Distribución digital  
A : Toda SUSESO