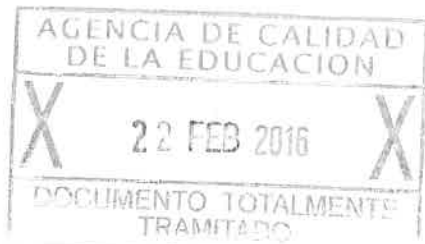


**APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0305**

**SANTIAGO, 22 FEB 2016**



**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 1 inciso 4°, 8° inciso 2°, 19 N° 12, 14 y 15 todos de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la Ley N° 20.529, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; en el D.F.L N° 1/19653, de 2000, 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; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 348, de 2014, del Ministerio de Educación; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; en el Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública; y, en la Instrucción General N° 11, de 2013, del Consejo para la Transparencia,

**CONSIDERANDO:**

1° Que, conforme a lo dispuesto en el D.F.L N° 1/19.653, de 2000, 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, modificada en lo pertinente por la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Estado reconoce a la ciudadanía el derecho a intervenir en sus políticas, planes, programas y acciones, para lo cual, introdujo un nuevo Título IV a la referida norma. 2° Que, el artículo 70 del precitado cuerpo normativo, dispone que cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, las que deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otros, que se encuentren disponibles al efecto.

3° Que, del mismo modo a través del Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, la Presidenta de la República señala que la conducción de los asuntos públicos hoy no se concibe sin el involucramiento activo de los ciudadanos y, por lo tanto, resulta imprescindible desarrollar nuevas estrategias de vinculación entre Estado y sociedad civil para la implementación de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

4º Que, dicho Instructivo, establece objetivos estratégicos con la finalidad de ampliar y profundizar la democracia mediante la participación ciudadana y, son los siguientes:

- a) Revisar y perfeccionar el diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana existentes en los programas y políticas públicas sectoriales en todas sus etapas.
- b) Integrar el enfoque de participación ciudadana a las políticas públicas, incorporando herramientas digitales en los mecanismos de participación, que permitan ampliar el acceso, facilitar las comunicaciones y generar un involucramiento cotidiano y sostenido en el tiempo, tanto en los espacios de participación en línea, como en la entrega de soporte y asistencia a aquellos procesos que ocurren en las comunidades locales.
- c) Fortalecer y dar institucionalidad a la participación política y a la participación ciudadana en la gestión pública, garantizando que todas las personas tengan el mismo derecho a incidir en las decisiones que afectan a la sociedad civil
- d) Promover la participación ciudadana con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociéndose e integrándose las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman la sociedad.

5º Que, en virtud de lo anterior, todos los órganos de la Administración del Estado deberán revisar y actualizar sus normas de participación ciudadana, con el objeto de adecuar los procesos de colaboración de las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia. Estas normas deberán implementar los mecanismos obligatorios de participación establecidos en el Título IV de la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado y, podrán incorporar las demás medidas que el instructivo presidencial prescribe.

6º Que, en cumplimiento de lo expuesto, es preciso aprobar la dictación de la norma de participación ciudadana de la Agencia de Calidad de la Educación.

#### **RESUELVO:**

**1º Apruébase** la Norma General de Participación Ciudadana de la Agencia de Calidad de la Educación, cuyo texto es el siguiente:

### **NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

#### **Título I**

#### **Disposiciones Generales**

Artículo 1º.- La presente norma de general de participación ciudadana de la Agencia de Calidad de la Educación, en adelante la Agencia, tiene por objeto que las personas puedan participar e incidir en el desarrollo del ciclo de gestión de las políticas públicas que son de su competencia, por lo cual es necesario regular las modalidades y formas de participación.

Artículo 2º.- La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública, se consagra en los siguientes fundamentos:

a. La participación como un derecho: 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 garantizar y promover.

b. Derecho ciudadano a la información pública: las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios, tanto en el acceso a la oferta de los servicios institucionales y garantías de protección social, como en el control y transparencia de la función pública.

c. Fortalecimiento de la sociedad civil: las políticas públicas sectoriales deben incluir iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil que corresponden a su ámbito pragmático, teniendo en cuenta criterios de equidad y descentralización.

d. La inclusión y la igualdad de oportunidades de participación: La calidad participativa de las políticas públicas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias, 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 sea ejercido en igualdad de condiciones.

Artículo 3º.- Cómputo de Plazos. Los plazos de días establecidos en la presente resolución, serán de días hábiles administrativos; son inhábiles los días sábados, domingos y festivos, entendiéndose que un día inhábil culmina al término de la jornada laboral de los funcionarios públicos.

Artículo 4º.- Ámbito de aplicación. La presente norma es aplicable a la Agencia y será ejecutada en la instancia respectiva de conformidad a lo establecido en la Instrucción N° 007, de 2014, de la Presidencia de la República.

## **Título II**

### **De los mecanismos de participación ciudadana**

Artículo 5º.- Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad social entre la ciudadanía y los órganos del estado. Estos se encuentran conformados por un número de variables de etapas que presentan objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento, los cuales serán definidos previamente. Estos mecanismos tienen por finalidad fortalecer y mejorar la gestión pública, contribuyendo así al más eficiente funcionamiento de la Agencia de Calidad de Educación, en el cumplimiento de sus políticas, planes, programas y acciones.

Artículo 6º.- Los mecanismos de participación ciudadana de la Agencia de Calidad de la Educación son los siguientes:

- a. Cuentas Públicas Participativas:
- b. Acceso a la información relevante
- c. Consultas Ciudadanas
- d. Consejos de la Sociedad Civil

Sin perjuicio de ello, la Agencia podrá desarrollar otros mecanismos de participación ciudadana, de manera complementaria o adicional a los que establece la presente resolución. Asimismo, procurará el continuo perfeccionamiento de los mecanismos presentados en esta norma, para asegurar la real participación de las personas en la

gestión pública, fortaleciendo los espacios de comunicación con la sociedad civil y promoviendo una cultura de corresponsabilidad.

### **Párrafo 1°**

#### **De la Cuenta Pública Participativa.**

Artículo 7°.- La cuenta pública participativa se realizará anualmente a nivel nacional por el Jefe Superior de la Agencia de Calidad de Educación respecto de la gestión institucional, puntualmente, se expondrá respecto a:

- a) Información general del Servicio: Se incluirá la misión, visión, objetivos, organigrama, funciones y los servicios lleva a cabo la Agencia, junto con las definiciones y productos estratégicos del mismo.
- b) Recursos y presupuesto: Se incluirán datos sobre la ejecución presupuestaria y los balances, así como información sobre la unidad responsable de desarrollar el gasto público del organismo.
- c) Cumplimiento: Se indicará cuáles fueron las metas y objetivos planteados para el período que abarca la cuenta pública, y si éstos fueron o no alcanzados.

Artículo 8°.- La cuenta pública participativa tendrá por objeto:

- a) Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada por la Agencia, evaluando sus avances y resultados sobre las acciones realizadas y sobre las que se proyectan realizar.
- b) Fundamentar las decisiones tomadas por la Agencia sobre aspectos relevantes de la gestión de ésta con la finalidad de fortalecer la comunicación con la Sociedad Civil.
- c) Recoger opiniones e inquietudes de las personas que intervengan en la cuenta pública participativa, dando respuesta a los planteamientos recogidos durante el proceso.

Artículo 9°.- La Cuenta Pública deberá ser de fácil comprensión y contener los hitos o temas más relevantes, acordes a los compromisos de la institución y ejecución de sus programas y servicios, presupuesto y desafíos, prioridades y proyecciones para el próximo período.

Además del informe de Cuenta Pública Participativa, se pondrá a disposición de la ciudadanía una minuta ejecutiva que resuma lo señalado en el informe, el que deberá ser de fácil y rápida lectura.

Tanto el informe de Cuenta Pública Participativa como el informe ejecutivo, deberán estar publicados permanentemente en la página web de la Agencia, también estarán disponibles en formato material en las oficinas de atención de público de la misma. .

Artículo 10°.- La cuenta pública podrá realizarse de manera presencial y/o virtual; no obstante, cualquiera sea la modalidad escogida se deberá contar con la participación de la ciudadanía.

La modalidad virtual consistirá en la publicación de la cuenta de participación ciudadana en el sitio web institucional, en forma clara y pedagógica. En ese espacio, la ciudadanía podrá emitir opiniones y comentarios sobre el informe presentado. La publicación deberá efectuarse antes del inicio de la ejecución de la cuenta pública presencial. En el caso que la cuenta pública participativa se realice presencialmente, la fecha y el lugar donde se realizará será informada oportunamente a la ciudadanía, a través de distintos medios de comunicación. Los comentarios y opiniones que se emitan se recogerán en la misma jornada.



Dentro de los 60 días siguientes al término de la jornada o del espacio interactivo respectivo que se disponga para estos efectos, se publicará una respuesta de la Agencia a las consultas, observaciones y planteamientos que la ciudadanía efectúe. Estos resultados serán publicados en el sitio web institucional.

Asimismo, la Agencia podrá agrupar las respuestas de las consultas que versen sobre las mismas temáticas.

Artículo 11.- La fecha y el lugar, en su caso, en que se realizará la Cuenta Pública Participativa, presencial o virtual, deberá difundirse a través de la mayor cantidad de medios de comunicación posibles. Además, se deberá indicar el plazo de recepción de los comentarios que puede realizar la comunidad y los plazos de respuesta que posee el Servicio.

Asimismo, la institución enviará invitaciones y el programa de las actividades a diferentes actores sociales y para ello debe identificar, con su debida anticipación, listas de representantes de organizaciones, instituciones o personas a convocar. En dicha invitación se debe anexar un resumen ejecutivo del documento Cuenta Pública.

## **Párrafo 2º**

### **Del Acceso a la información relevante.**

Artículo 12.- La Agencia de Calidad de la Educación pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que esta sea oportuna, de calidad, completa y ampliamente accesible, de manera de fortalecer los canales y espacios de información a la ciudadanía.

Artículo 13.- El Acceso a la Información Preferente tendrá por objeto:

1. Mejorar, fortalecer los canales, espacios de información y opinión de la ciudadanía, para así promover la entrega de información en un lenguaje amigable y accesible.
2. Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos durante todo el proceso de gestión. (diseño, ejecución y evaluación).

Artículo 14.- Esta información se encontrará disponible, fundamentalmente, a través de los siguientes medios:

a. Portal web institucional ([www.agenciaeducacion.cl](http://www.agenciaeducacion.cl)): La Agencia publicará en forma permanente información de carácter relevante, tales como:

- o Presentación de institución
- o Noticias relevantes
- o Información sobre Evaluaciones de Aprendizaje (Simce) y Otros Indicadores de Calidad Educativa
- o Buscador de resultados de aprendizaje (Simce)
- o Orientaciones
- o Visitas de evaluación y orientación
- o Estudios internacionales

b. Portal web Gobierno Transparente de la Agencia (<http://gobiernotransparente.agce.cl/>): En este portal se encuentra disponible toda la información que, en conformidad a la Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, los órganos de la Administración del Estado deben mantener a disposición permanente de la ciudadanía..

c. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) Virtual: A través de esta plataforma virtual se canalizarán todos los comentarios, reclamos, sugerencias o consultas. La ciudadanía deberá completar el formulario disponible en la página web, el cual además permite adjuntar documentos y escribir un mensaje de hasta 8.000 caracteres.

d. Centro de Llamados: Medio a través del cual se atenderán y tomará contacto con la Sociedad Civil, especialmente, con los sostenedores y directores de los establecimientos educacionales, con el objeto de dar a conocer la labor de la Agencia y brindar orientación respecto del uso de la información disponible y/o resolver eventuales consultas.

e. Medios audiovisuales: Consiste en la información que entrega la Agencia a través de infografías, folletos, dípticos, periódicos impresos, videos de orientación, cápsulas informativas, todo ello con el objeto de entregar información oportuna al público..

f. Encuentro presenciales de difusión en terreno: Consiste en el despliegue que efectúa la Agencia para orientar y capacitar a los distintos actores de la comunidad educativa, de modo tal que se refuerce el vínculo entre las comunidades locales y las autoridades de Agencia y servicios vinculados.

g. Estrategia digital en redes sociales: Cumplen el objetivo de informar sobre actividades organizadas por el servicio, difundir el quehacer de la Agencia y entregar información de interés para la comunidad educativa. También se promueve la interacción con la ciudadanía.

### **Párrafo 3°**

#### **De las Consultas Ciudadanas**

Artículo 15.- La Agencia señalará las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, implementando para dichos efectos los espacios y canales de consulta para invitar a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas de su competencia.

La materia que se someta a consulta pública deberá estar redactada en forma sencilla y clara, y, en casos de consultas complejas, se especificará además algunos de los siguientes puntos:

- a) Resumen de los principales contenidos de la política, plan, programa, reglamento o materia que se somete a consulta, incluyendo una descripción de la misma y del problema o situación que motiva la realización de la consulta.
- b) Estimación del impacto esperado con la implementación de la política, plan, programa, reglamento o materia.
- c) El texto borrador que contenga la política, plan, programa, reglamento o materia que se someta a consulta.

Artículo 16.- Las consultas ciudadanas tendrán por objeto:

1. Recabar la opinión y aportes de la ciudadanía sobre alguna política a su enriquecimiento en las distintas etapas del ciclo de la vida gestión pública.
2. Incrementar la legitimidad de la política pública a través de la deliberación y construcción de éstas entre los servicios y la sociedad civil.
3. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la administración del Estado.

Artículo 17.- La Agencia informará oportunamente el mes en el cual se realizará la Consulta Ciudadana y si ésta se efectuará de manera presencial o virtual. En dicha oportunidad se comunicarán las materias respecto de las cuales se requiera del pronunciamiento de la comunidad educativa.

Artículo 18.- Las Consultas Ciudadanas serán realizadas de manera informada, pluralista y representativa.

Artículo 19.- Las Consultas a la Ciudadanía podrá ser desarrollada a través de ventanillas virtuales de opinión, mediante las cuales se recibirán comentarios, sugerencias y observaciones de la ciudadanía en forma directa, permitiendo así formular e implementar de mejor manera las políticas, programas, proyectos y acciones que debe desarrollar la Agencia. Los ciudadanos que participen recibirán una respuesta formal del Servicio, la que se publicará en el portal web dentro de los 45 días siguientes al término de la etapa de opiniones.

Las ventanillas de opinión se mantendrán abiertas a la ciudadanía durante un plazo mínimo de 15 días.

Artículo 20.- En las ventanillas de opinión podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones. Los datos personales de los ciudadanos se someterán al tratamiento de la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada.

Artículo 21.- En atención a los objetivos de la consulta, la Agencia podrá decidir si seleccionar a un grupo amplio de ciudadanos o grupos de interés acotados. Decisión que deberá ser fundada e informada a la comunidad.

Artículo 22.- En caso que la Consulta Ciudadana se realice en forma presencial, en la misma jornada se recogerán las opiniones, observaciones y comentarios. .

Con posterioridad a la jornada, la Agencia analizará y consolidará las opiniones obtenidas en la jornada y entregará respuesta dentro de los 45 días siguientes a la realización de la jornada.

Artículo 23.- En los casos que se convoque a un grupo específico de ciudadanos, la Agencia expondrá las razones que motivan dicha decisión, las características distintivas del/los grupo/s de interés seleccionados y la forma en que se estima que éstos pueden aportar al proceso.

#### **Párrafo 4°**

#### **De los Consejos de la Sociedad Civil.**

Artículo 24.- La Agencia contará con un Consejo de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, que tendrá como objetivo participar de los procesos de toma de decisiones de la Agencia en todos los aspectos relacionados con sus políticas, planes, programas y acciones.

Artículo 25.- El Consejo de la Sociedad Civil estará compuesto por representantes de las asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia de este Servicio Público. La Agencia deberá velar por una conformación diversa, representativa y pluralista de las organizaciones de la sociedad que lo integren, sin exclusiones arbitrarias.

Artículo 26.- La composición del Consejo, así como su funcionamiento y facultades, serán establecidas mediante acto administrativo dictado por la Agencia. Este Reglamento establecerá, entre otras materias, las siguientes:

- Sistema de elección y duración de los consejeros
- Composición del consejo
- Funcionamiento y facultades del consejo

**2. PÚBLIQUESE** la presente resolución en el sitio de Gobierno Transparente de la Agencia de Calidad de la Educación.

**3. DÉJASE** establecido que la presente norma entrará en vigencia una vez que la Unidad de Participación Ciudadana de la Agencia se encuentre creada.

**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE**



**REPUBLICA DE CHILE**  
Agencia de la Calidad de la Educación  
★ **CARLOS HENRÍQUEZ CALDERÓN** ★  
**SECRETARIO EJECUTIVO**  
**AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIO EJECUTIVO**

  
MIC/CAB/RMS

Distribución

- Unidad de transparencia (por correo electrónico)
- Departamento Jurídico
- Oficina de Partes