

- a) Consultas ciudadanas en el marco de la ley N° 19.880 mediante los siguientes espacios de atención: Oficinas de Información (OIRS) ubicadas en todas las Direcciones Regionales del INE, Formulario de Contacto en nuestra página Web (www.ine.cl), asistencia telefónica (fonos: 8924138 o 800262777) y vía E-mail (ine@ine.cl).
- b) Consultas de accesos a la información pública según el procedimiento y mecanismo dispuesto en la ley N° 20.285 mediante el formulario de contacto ubicado en la página Web del INE (www.ine.cl).

De la cuenta pública participativa

Artículo 6°: La Autoridad Superior del INE, al igual que sus Directores Regionales, realizarán anualmente un proceso de rendición de cuenta pública estableciendo un espacio de diálogo ciudadano participativo, para la evaluación de la gestión institucional, específicamente sobre los planes, programas, acciones, presupuesto y actividades estadísticas desarrolladas.

Artículo 7°: En esta instancia, el INE convocará a la sociedad civil a un encuentro, virtual en la que se expondrán el contenido de la cuenta pública.

Este proceso constará de las siguientes etapas: (I) Informar sobre las actividades realizadas y ha realizar, a través de un documento en un lenguaje accesible y difundido a través de la página Web Institucional; (II) Disponer de un sistema virtual que garantice el acceso de las personas para manifestar opiniones, dudas o requerimientos ante la cuenta pública participativa; (III) Entregar respuestas por parte del INE, en un plazo de 45 días a las personas que manifiesten opiniones, dudas o requerimientos. Con todo, cuando se estime pertinente, dicha instancia de participación se podrá realizar presencialmente convocando por nuestra página Web a una sesión abierta, especialmente destinada al efecto, en el mismo periodo anteriormente indicado, realizando todas las actuaciones señaladas en este artículo.

De las consultas ciudadanas

Artículo 8°: El Instituto Nacional de Estadísticas realizará consultas ciudadanas con el objeto de conocer la opinión de las personas, a lo menos una vez en el año, determinando la materia a consultar de oficio o a petición de parte, citando a la ciudadanía en general para que formulen opiniones, sugerencias y/o comentarios respecto a la materia consultada.

La determinación a petición de parte de la materia a consultar, se realizará en nuestra página Web (www.ine.cl), a través de un banner especialmente destinado al efecto y en las OIRS de todo el País, a través del material pertinente. En ambos casos se señalará lo siguiente: Materia que se quiere consultar; plazo para participar; forma, medio y oportunidad en que se comunicará el resultado de la consulta.

Estas consultas se realizarán de manera informada, pluralista y representativa.

Las opiniones, sugerencias y/o comentarios recogidos, asociados al o a los asuntos consultados, serán evaluados y ponderados por una Comisión designada al efecto, que emitirá finalmente un informe para la Autoridad Superior del INE, quien en el plazo de 30 días dará respuesta general a toda la ciudadanía, lo que se comunicará, concluyendo así el proceso de consulta.

Todo lo anterior, sin perjuicio de otras formas de consulta ciudadana dispuesta en el Ordenamiento Jurídico.

Artículo 9°: En las Consultas Ciudadanas, se definirá de oficio o a petición de parte las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas.

Para definir las materias que a petición de parte (ciudadanía) serán sujetas a consulta ciudadana, se dispondrá de la página Web institucional (www.ine.cl) o de las OIRS de todo el País (en conformidad al artículo precedente), donde se podrá participar desde el comienzo del nuevo periodo de consulta (a contar del cierre del periodo anterior) y hasta 90 días antes de la definición del tema a consultar.

Del Consejo de la Sociedad Civil

Artículo 10°: Como expresión de la Sociedad Civil, el Instituto Nacional de Estadísticas contará con un Consejo de la Sociedad Civil, el que tendrá el carácter de consultivo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que se relacionen con los asuntos que son de competencia del INE.

La composición y funcionamiento se determinará en el plazo de 6 meses, por medio de resolución exenta.

Anótese, comuníquese, publíquese, regístrese y archívese.- Julia Ortúzar Jiménez, Directora Nacional (S) Instituto Nacional de Estadísticas.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.- Saluda atentamente, Carolina Vergara Trincado, Subdirectora Administrativa (TP).

Fiscalía Nacional Económica

APRUEBA NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA

(Resolución)

Núm. 674 exenta.- Santiago, 12 de agosto de 2011.- Vistos: Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República; las leyes N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; los Instructivos Presidenciales para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N° 008, de 27 de agosto de 2008 y N° 002 del 20 de abril de 2011; la resolución exenta N° 32, de 31 de marzo de 2009, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que aprueba normas de Participación Ciudadana para esa Secretaría de Estado y sus servicios dependientes y relacionados; la resolución exenta N° 211, de 17 de abril de 2009, de esta Fiscalía Nacional Económica, que adhiere a las normas generales de Participación Ciudadana del citado Ministerio; el decreto ley N° 211, de 1973; la resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y

Considerando:

1.- Que las disposiciones legales y reglamentarias antes citadas, establecen que los órganos de la administración del estado deben formular iniciativas de participación ciudadana, dictando las normas pertinentes;

2.- Que este conjunto de disposiciones señalan diversas áreas programáticas de participación ciudadana de acuerdo a los Instructivos Presidenciales para la participación ciudadana en la gestión pública, N° 008, de 27 de agosto de 2008 y N° 002, del 20 de abril de 2011, cuyos objetivos estratégicos principales son los siguientes:

- 2.1. Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, entendida como el compromiso mutuo que se establece entre el Estado y la ciudadanía para perfeccionar en conjunto las políticas y servicios públicos, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
- 2.2. Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.
- 2.3. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía. Para alcanzar este objetivo, los órganos de la administración deberán realizar todos los esfuerzos para que la información que entregue sea de calidad y oportuna, a través de canales adecuados que faciliten el acceso a la ciudadanía.
- 2.4. Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por todos los organismos públicos. Este objetivo abre el espacio a la fiscalización ciudadana. Es un llamado al compromiso de los actores democráticos para que ejerzan una supervisión permanente del quehacer de los servicios públicos, a fin de perfeccionarlos, hacerlos más eficaces y cercanos.

3.- Que los Instructivos Presidenciales para la participación ciudadana en la gestión pública, disponen que esta es un deber para cada órgano de la administración del Estado, los cuales estarán obligados a establecer normas generales de participación.

4.- Que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo aprobó con fecha 31 de marzo del 2009 normas generales de participación ciudadana, aplicables a esa secretaria de Estado y sus servicios dependientes y relacionados, entre los cuales se incluye a la Fiscalía Nacional Económica.

5.- Que, sin embargo, dicho instructivo también establece que los servicios públicos podrán dictar sus propias normas de participación dentro del ámbito de su competencia específica, por lo que esta Fiscalía, atendiendo a la naturaleza y especialidad de sus funciones, en orden a promover y defender ante instancias jurisdiccionales la libre competencia en los mercados, dicto la siguiente:

Resolución:

Artículo 1°.- Los mecanismos de participación ciudadana en la Fiscalía Nacional Económica constituyen instancias de diálogo constante y fluido entre éste órgano y los miembros activos de la ciudadanía, actúen agrupados o individualmente.

En concordancia con lo señalado, se constituyen las siguientes modalidades y formas específicas de participación ciudadana en la Fiscalía Nacional Económica:

- Del acceso a la información relevante.
- Cuenta Pública Participativa.
- Consultas Ciudadanas.
- Consejos de la Sociedad Civil.

Artículo 2°.- Del acceso a la información relevante:

La Fiscalía Nacional Económica pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Toda información que la Fiscalía Nacional Económica considere relevante será publicada en el sitio electrónico del Servicio, de manera que pueda ser conocida por la ciudadanía, la cual podrá efectuar consultas y sugerencias a través de los canales de

atención al público coordinados a través del Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana (SIAC). Los mecanismos contemplados en la ley N° 20.285 también servirán para estos fines.

Para el acceso a información relevante, la Fiscalía Nacional Económica pone a disposición de la Ciudadanía las siguientes instancias:

a.- Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC): Provee de espacios de atención ciudadana que reciben, gestionan y responden las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Estos espacios de atención, como sus datos de contactos y acceso se encuentran disponibles permanentemente en la página web institucional.

La ciudadanía podrá acceder a los espacios de atención:

- De forma presencial mediante las Oficinas OIRS ubicadas en calle Agustinas N° 853, piso 2, Santiago;
- De forma telefónica llamando al número 7535600;
- De forma virtual en la página de la Fiscalía Nacional Económica: www.fne.gob.cl

b.- Banner de Transparencia Activa: Según lo indica la ley N° 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información del Estado, mensualmente se publica en este sitio información actualizada sobre la gestión institucional.

Se puede acceder a información pública ya sea a través de la página web de la Fiscalía, específicamente a través del banner denominado "Gobierno Transparente" en el siguiente link: <http://www.fne.gob.cl/transparencia/index.html>, o a través de una solicitud de información (Transparencia Pasiva) a través del mismo sitio Web ya indicado, o a través de la Oficina de Partes o mediante la OIRS del Servicio.

La Fiscalía Nacional Económica velará por el cumplimiento eficiente y oportuno de los plazos que señala la ley N° 20.285, tanto respecto al proceso de Transparencia Activa como al proceso de Transparencia Pasiva.

c.- Página Web: Periódicamente se publica en la página web www.fne.gob.cl, las actuaciones de esta Fiscalía relativas a la defensa y promoción de la libre competencia en Chile, y jurisprudencia relevante de otros organismos y tribunales.

Artículo 3°.- De la Cuenta Pública Participativa:

El Fiscal Nacional Económico realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública participativa, en el cual dará cuenta a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria.

La Fiscalía Nacional Económica, por intermedio del Fiscal Nacional Económico, dará una cuenta pública presencial de la gestión de servicio en la oportunidad en que celebre el "Día de la Competencia", lo que tendrá lugar una vez al año en la fecha que se determine.

Esta celebración será debidamente publicitada en la página web y en los medios de comunicación social con cobertura nacional.

La cuenta del Fiscal se presentará además por escrito y se publicará en los sitios electrónicos de la Fiscalía.

Las consultas a la cuenta pública se realizarán vía electrónica a través del sitio web institucional y serán respondidas, por correo electrónico, en un plazo no superior a 10 días hábiles.

Artículo 4°.- De las Consultas Ciudadanas

La Fiscalía Nacional Económica, de oficio o a petición de parte, indicará las materias que someterá al sistema de consultas ciudadanas, en especial las guías y manuales de carácter general que tengan relación con su quehacer y de interés público relevante, y que no revistan un carácter reservado o confidencial, de conformidad a la ley.

En caso de llevar a cabo una consulta ciudadana de oficio, la Fiscalía Nacional Económica invitará, a través de su sitio web institucional, a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad sobre dicho proceso.

Respecto de las solicitudes de parte, estas podrán efectuarse durante todo el año y se canalizarán por el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) del Servicio, de manera virtual o presencial. Las respuestas a dichas solicitudes deberán realizarse en un plazo no superior a 20 días hábiles y serán enviadas por correo electrónico al solicitante o mediante el envío de carta certificada al domicilio que éste haya indicado en su solicitud.

Artículo 5°.- De los Consejos de la Sociedad Civil

La Fiscalía Nacional Económica contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo y autónomo, que tendrá como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el Servicio referidas exclusivamente a la promoción de la competencia.

Dicho Consejo podrá constituirse con la participación de universidades, asociaciones gremiales y los institutos y centros de estudios interesados en la libre competencia. Para ello, la Fiscalía podrá celebrar convenios que implementen esta forma de participación.

Tratándose en cambio de la defensa de la competencia, respecto de casos particulares en que eventualmente puedan presentarse acciones ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y otras instancias judiciales, la Fiscalía, atendida la particular naturaleza de estas funciones, no hará participe a terceros de sus investigaciones y resoluciones mientras ellas estén en tramitación cuando dichos terceros sean ajenos a los procedimientos que instruye la Fiscalía y, sobre todo, cuando están sometidos a reserva según establece su ley orgánica y la ley N° 20.285.

5.- Derógase, a contar de esta fecha la resolución exenta N° 211, de 17 de abril de 2009.

Anótese, comuníquese, archívese y publíquese en intranet.- Felipe Irrazabal Philippi, Fiscal Nacional Económico.

Servicio Nacional del Consumidor

APRUEBA NORMA DE APLICACIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

(Resolución)

Núm. 981 exenta.- Santiago, 12 de agosto de 2011.- Visto: Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República de Chile; el DFL N° 1, publicado en el Diario Oficial de 17 de noviembre de 2001, 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° 20.500, publicada en el Diario Oficial de 16 de febrero de 2011, sobre Asociaciones

y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública, publicada en el Diario Oficial de 20.08.2008; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N° 02, de 20 de abril de 2011; el Ord. N° 440/95, de 14 de julio de 2011, del Ministerio Secretaría General de Gobierno que informa e imparte instrucciones sobre la Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana; el Título V de la ley N° 19.496, en especial en su artículo 58, letras a), c) y g) y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

Que es un objetivo de la presente Administración del Estado, fomentar la participación ciudadana para promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el Gobierno y la Ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.

Que, entre los ejes del Programa de Gobierno de su Excelencia el Presidente Sebastián Piñera, destaca el de promover y crear espacios de participación ciudadana para incentivar a los ciudadanos en la defensa, conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes como consumidores.

Que, el artículo 70 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido se fijó en el D.F.L. N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, señala 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.

Que, el Instructivo Presidencial N° 02 de 20, de abril de 2011, señala que los órganos de la Administración velarán por el establecimiento de mecanismos de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, lo que se traducirá en un documento que deberá incorporar los mecanismos que establece la ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y alguna de las otras normas que se señalan en el Instructivo.

Que, el Ord. N° 400/95, de 14 de julio de 2011, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, informa e imparte instrucciones sobre la dictación e implementación de la Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana.

Que, se ha definido como misión institucional del SERNAC, informar, educar y proteger eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

Que, entre los objetivos estratégicos del SERNAC se encuentra el de aumentar la participación ciudadana mediante el fomento de la asociatividad, el desarrollo del diálogo social y la promoción de una cultura de consumo responsable.

Resuelvo:

Apruébase la siguiente Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana en el Ambito de Competencia del Servicio Nacional del Consumidor.

TÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1°. La presente Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, establece las modalidades