

ANT: NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL 2023

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN QUE INDICA

RESOLUCIÓN EXENTA N°:PIN-RE-00735-2026

Santiago, 22/ 09/ 2026

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República; 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; en la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.882, que crea la Dirección Nacional del Servicio Civil; en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; en el **Instructivo Presidencial N° 4, de 29 de abril de 2026, para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública**; en la Resolución N° 36 de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; en el Decreto Supremo N° 254, de 11 de marzo de 2026, del Ministerio de Hacienda; y la Resolución Exenta N° 441, de 2023, que aprobó la Norma General de Participación Ciudadana de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, la Ley N° 20.500 consagró el derecho de las personas a participar en las políticas, planes, programas y acciones del Estado, encomendando a cada servicio público fijar las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en el ámbito de sus competencias.
- 2.- Que, el **Instructivo Presidencial N° 4, de 2026**, imparte instrucciones obligatorias para todos los órganos de la Administración del Estado a fin de actualizar sus normas formales de participación ciudadana, asegurar la existencia de mecanismos claros, accesibles y con trazabilidad, fortaleciendo la relación de confianza entre el Estado y las personas.
- 3.- Que, en virtud de lo anterior y con el fin de profundizar los estándares institucionales de diálogo, transparencia, lenguaje claro, accesibilidad, protección de datos e incidencia, se ha diseñado una nueva propuesta de Norma General de Participación Ciudadana de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- 4.- Que, esta nueva norma se articula formalmente en torno al concepto de *Vinculación Ciudadana para la Construcción de la Confianza Pública*, estableciendo la gobernanza, los mecanismos formales, complementarios y los procedimientos de respuesta institucional del Servicio.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBESE la **Norma General de Participación Ciudadana de la Dirección Nacional del Servicio Civil**, cuyo texto se transcribe a continuación:

NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

La presente Norma General de Participación Ciudadana tiene por objeto establecer el marco institucional, principios, mecanismos, responsabilidades y procedimientos generales mediante los cuales la Dirección Nacional del Servicio Civil promoverá, coordinará, implementará, evaluará y dará seguimiento a la participación ciudadana en el ámbito de sus competencias.

La participación ciudadana del Servicio Civil se orientará a fortalecer la confianza pública, promover el diálogo abierto y transparente con las personas y organizaciones de la sociedad civil, mejorar la calidad de la gestión institucional y contribuir al desarrollo de una Función Pública íntegra, eficaz, meritocrática, moderna y al servicio de las personas.

Artículo 2. Finalidad.

La participación ciudadana en el Servicio Civil tendrá como finalidad generar un sistema permanente de vinculación, escucha, diálogo, respuesta y mejora continua entre la institución, la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil, permitiendo que las personas puedan conocer, expresar

prioridades, formular observaciones, presentar propuestas y hacer seguimiento a los compromisos o resultados derivados de los mecanismos participativos.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

La presente Norma es aplicable a todos los mecanismos de participación ciudadana que implemente la Dirección Nacional del Servicio Civil, sean estos formales o complementarios, presenciales, digitales, híbridos, abiertos o focalizados, en materias propias de su competencia institucional.

Artículo 4. Definición institucional de participación ciudadana.

Para efectos de esta Norma, se entiende por participación ciudadana el conjunto de procesos, mecanismos e instancias mediante los cuales el Servicio Civil informa, escucha, dialoga, consulta, recibe propuestas, responde y da seguimiento a los aportes de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil, en materias vinculadas al fortalecimiento de la función pública, el mérito, la integridad, la gestión y desarrollo de personas, el liderazgo público, la modernización del Estado y la calidad del servicio a las personas.

Artículo 5. Concepto orientador.

La participación ciudadana del Servicio Civil se articula bajo el concepto de Vinculación Ciudadana para la Construcción de la Confianza Pública, entendido como una forma permanente, transparente y colaborativa de relación entre la institución, la ciudadanía y la sociedad civil organizada, orientada a fortalecer la confianza en las instituciones y contribuir a una función pública al servicio de las personas.

TÍTULO II

Principios rectores

Artículo 6. Principios.

Los mecanismos de participación ciudadana del Servicio Civil se regirán por los siguientes principios:

- a) **Confianza pública:** toda instancia participativa deberá contribuir a fortalecer la confianza entre la ciudadanía y la institución.
- b) **Sentido público:** la participación deberá orientarse al fortalecimiento de la función pública y al servicio a las personas.
- c) **Diálogo abierto y transparente:** los mecanismos deberán favorecer espacios de intercambio informado, respetuoso y transparente.
- d) **Accesibilidad e igualdad de condiciones:** toda persona deberá poder participar sin discriminación arbitraria y con condiciones adecuadas de acceso.
- e) **Información clara, oportuna y completa:** los procesos participativos deberán contar con información suficiente, comprensible y disponible oportunamente.
- f) **Lenguaje claro:** todos los soportes, convocatorias, informes y respuestas deberán utilizar lenguaje claro y de fácil comprensión.
- g) **Representatividad y pluralismo:** se promoverá la incorporación de perspectivas diversas y pertinentes al ámbito de competencia institucional.
- h) **Incidencia responsable:** cada mecanismo deberá informar previamente su objetivo, alcance, metodología y forma en que los aportes serán considerados.
- i) **Trazabilidad y respuesta institucional:** los aportes recibidos deberán ser registrados, sistematizados y respondidos según corresponda.
- j) **Protección de datos personales:** la publicación de información deberá resguardar los datos personales y sensibles de quienes participen, dando estricto cumplimiento a las normas de protección y tratamiento de datos personales vigentes.
- k) **Coordinación institucional:** debe articularse la participación ciudadana con las áreas técnicas competentes y los instrumentos estratégicos institucionales.
- l) **Evaluación y mejora continua:** los mecanismos deberán ser evaluados periódicamente para mejorar su calidad, oportunidad, accesibilidad e incidencia.

TÍTULO III

Mecanismos formales de participación ciudadana

Artículo 7. Mecanismos formales.

El Servicio Civil implementará, al menos, los siguientes mecanismos formales de participación ciudadana:

- a. Cuenta Pública Participativa.
- b. Consejo de la Sociedad Civil.
- c. Consultas Ciudadanas.
- d. Sistema de Acceso a Información Relevante.

Párrafo 1

Cuenta Pública Participativa

Artículo 8. Definición.

La Cuenta Pública Participativa es el mecanismo mediante el cual el Servicio Civil rinde cuenta anual a la ciudadanía sobre su gestión institucional, cumplimiento de objetivos, ejecución presupuestaria, implementación de mecanismos de participación ciudadana y principales avances, desafíos y compromisos vinculados a su ámbito de competencia.

Constituye una instancia de transparencia, diálogo directo y rendición de cuentas, que permite a las personas conocer, evaluar, formular observaciones y pronunciarse sobre el desempeño institucional.

Artículo 9. Oportunidad.

La Cuenta Pública Participativa debe realizarse obligatoriamente con posterioridad a la Cuenta Pública del Presidente de la República ante el Congreso Nacional, de conformidad con los lineamientos técnicos y plazos generales que establezca la autoridad competente.

Artículo 10. Informe preliminar.

El Servicio Civil deberá elaborar un informe preliminar de Cuenta Pública, el que deberá ser presentado al Consejo de la Sociedad Civil en un plazo de 5 días hábiles anteriores a la actividad. Además, debe quedar disponible en el sitio web institucional para conocimiento de la ciudadanía.

Artículo 11. Observaciones y respuestas.

El Servicio Civil habilitará mecanismos presenciales, digitales o híbridos para que la ciudadanía pueda formular observaciones, consultas y propuestas durante la Cuenta Pública Participativa dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a la realización de la actividad.

Las respuestas deberán ser sistematizadas y publicadas en el sitio web institucional y en transparencia activa, dentro del plazo máximo establecido de 20 días hábiles desde su recepción.

Artículo 12. Contenidos mínimos.

La Cuenta Pública Participativa del Servicio Civil debe dar cuenta a la ciudadanía de forma clara, desagregada y comprensible, a lo menos, sobre las siguientes materias:

- a. Gestión institucional y cumplimiento de objetivos.
- b. Ejecución presupuestaria del período.
- c. Implementación de los mecanismos de participación ciudadana durante el período.

Párrafo 2**Consejo de la Sociedad Civil****Artículo 13. Definición.**

El Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Civil es un mecanismo de participación ciudadana de carácter consultivo, integrado por representantes de organizaciones de la sociedad civil vinculadas al ámbito de competencia institucional, conformado de manera diversa, representativa y pluralista.

Su funcionamiento se regulará mediante un reglamento específico aprobado por resolución del Servicio Civil.

Artículo 14. Identidad estratégica.

Sin alterar su naturaleza legal como Consejo de la Sociedad Civil, el Servicio Civil podrá promover su identidad estratégica como Consejo para el Fortalecimiento de la Función Pública, orientado a contribuir, desde la sociedad civil organizada, al fortalecimiento del mérito, la integridad, la modernización del Estado, el liderazgo público, la gestión de personas y la confianza en las instituciones.

Párrafo 3**Consultas Ciudadanas****Artículo 15. Definición.**

Las Consultas Ciudadanas son mecanismos mediante los cuales el Servicio Civil recoge opiniones, observaciones, propuestas y antecedentes de la ciudadanía, funcionarios públicos, organizaciones de la sociedad civil, especialistas, academia u otros grupos de interés, respecto de materias específicas de su competencia.

Artículo 16. Modalidades.

Las Consultas Ciudadanas podrán realizarse de manera abierta o focalizada, presencial, digital o híbrida, según la naturaleza de la materia consultada, el público convocado, el alcance del proceso y los objetivos definidos.

Artículo 17. Requisitos mínimos.

Para cada Consulta Ciudadana, el Servicio Civil deberá publicar previamente:

Fundamentos de la consulta.
Materia o tema consultado.
Objetivo del proceso.
Público convocado.
Alcance y nivel de incidencia esperado.
Metodología.
Plazos de participación.
Forma de sistematización y publicación de resultados.
Forma en que los aportes serán evaluados y considerados.

Artículo 18. Resultados.

Los resultados de las Consultas Ciudadanas deben ser sistematizados y publicados en el sitio web institucional y en ítem Transparencia Activa, resguardando la protección de datos personales.

Párrafo 4**Sistema de Acceso a Información Relevante**

Artículo 19. Definición.

El Sistema de Acceso a Información Relevante comprende los canales, soportes y dispositivos mediante los cuales el Servicio Civil pone a disposición de la ciudadanía información oficial, oportuna, completa, accesible y comprensible sobre sus políticas, planes, programas, acciones, mecanismos participativos y materias propias de su competencia.

Artículo 20. Canales.

Este sistema podrá considerar, entre otros, el sitio web institucional, portales asociados al quehacer institucional, ítem Transparencia Activa, solicitudes de acceso a la información pública, canales de atención ciudadana (OIRS), mesa de ayuda telefónica y otros soportes que el Servicio Civil determine.

TÍTULO V**Mecanismos complementarios de participación ciudadana****Artículo 21. Mecanismos complementarios.**

Sin perjuicio de los mecanismos formales establecidos en esta Norma, el Servicio Civil podrá implementar mecanismos complementarios de participación ciudadana, siempre que sean consistentes con la legislación vigente, el instructivo presidencial aplicable y el ámbito de competencia institucional.

Podrán considerarse mecanismos complementarios, entre otros:

- a. Diálogos ciudadanos.
 - b. Audiencias públicas temáticas.
 - c. Diálogos participativos.
 - d. Plataformas digitales participativas.
 - e. Mesas colaborativas o expertas.
 - f. Encuentros con organizaciones de la sociedad civil.
 - g. Jornadas de escucha ciudadana.
 - h. Campañas participativas de información, consulta o educación ciudadana.
- Otros mecanismos que permitan recoger insumos, propuestas, observaciones o prioridades ciudadanas.

Artículo 22. Pertinencia de los mecanismos complementarios.

Los mecanismos complementarios deberán diseñarse considerando la materia a tratar, el público convocado, los objetivos del proceso, los recursos disponibles, el nivel de incidencia esperado, la accesibilidad, la trazabilidad y la capacidad institucional de responder los aportes recibidos.

TÍTULO VI**Gobernanza institucional de la participación ciudadana****Artículo 23. Área a cargo**

El Área de Comunicaciones y Participación Ciudadana, tendrá dependencia directa de la Dirección Nacional para efectos de coordinación estratégica, cumplimiento normativo, reportabilidad y seguimiento de los mecanismos participativos.

Artículo 24. Funciones de la Unidad de Participación Ciudadana.

Corresponderá a la Unidad encargada de Participación Ciudadana:

- a) Coordinar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana del Servicio Civil.
- b) Ejercer la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Sociedad Civil.
- c) Velar por el cumplimiento y actualización permanente de la presente Norma.
- d) Coordinar la elaboración, publicación y actualización del Registro Público Digital de Participación Ciudadana.
- e) Impulsar buenas prácticas institucionales en materia de participación ciudadana.
- f) Coordinarse con las áreas técnicas del Servicio Civil para el diseño e implementación de procesos participativos.
- g) Promover el uso de lenguaje claro y formatos accesibles en los mecanismos participativos.
- h) Sistematizar los resultados de los procesos participativos y proponer mejoras institucionales.
- i) Elaborar reportes de gestión participativa y evaluación anual.
- j) Informar, cuando corresponda, a la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno u otro órgano competente en la materia.

Artículo 25. Coordinación con áreas técnicas.

Las áreas técnicas del Servicio Civil deberán colaborar con la Unidad de Participación Ciudadana en la entrega de antecedentes, definición de contenidos, revisión técnica de observaciones, preparación de respuestas institucionales y seguimiento de compromisos derivados de los mecanismos participativos.

Artículo 26. Evaluación anual.

La Unidad de Participación Ciudadana elaborará anualmente un informe de evaluación de la gestión participativa institucional, que deberá considerar el cumplimiento de mecanismos, resultados obtenidos, nivel de participación, plazos de respuesta, accesibilidad, trazabilidad, satisfacción, aprendizajes y oportunidades de mejora.

Artículo 27. Reportabilidad.

El Servicio Civil informará anualmente a la autoridad competente las modalidades formales y específicas de participación ciudadana que utilizará

durante el año, así como la gestión participativa desarrollada y los resultados obtenidos, de conformidad con el instructivo presidencial vigente.

Artículo 28. Mejora continua.

Los resultados de la evaluación anual deberán ser considerados como insumo para mejorar la planificación, diseño, implementación y seguimiento de los mecanismos participativos del Servicio Civil.

TÍTULO VII

Registro público, trazabilidad y respuesta institucional

Artículo 29. Registro Público Digital de Participación Ciudadana.

El Servicio Civil mantendrá actualizado un Registro Público Digital de Participación Ciudadana, disponible en su sitio web institucional, que contenga información completa, sistematizada e histórica sobre la aplicación de sus mecanismos participativos.

Artículo 30. Contenidos del registro.

El Registro Público Digital deberá contener, según corresponda:

Convocatoria del proceso.
Antecedentes o documentos base.
Objetivo, alcance y metodología.
Fechas y plazos.
Público convocado.
Resultados de participación.
Observaciones, consultas o propuestas recibidas, debidamente sistematizadas.
Respuesta institucional.
Actas, informes o documentos finales.
Compromisos, aprendizajes o acciones de seguimiento.
Estado de avance, cuando corresponda.

Artículo 31. Respuesta institucional.

Todo mecanismo participativo deberá contemplar una respuesta institucional proporcional a su naturaleza, alcance y objetivos. Dicha respuesta deberá explicar, cuando corresponda, cómo fueron considerados los aportes recibidos, qué decisiones o aprendizajes se derivaron del proceso y cuáles serán los pasos siguientes.

TÍTULO VIII

Lenguaje claro, accesibilidad y protección de datos

Artículo 32. Diseño, ejecución y difusión.

Todos los procesos y mecanismos de participación ciudadana que organice el Servicio Civil, se debe resguardar de forma transversal las siguientes garantías:

- a) Utilizar un lenguaje claro, preciso, sencillo y de fácil comprensión en todas sus convocatorias, informes, formularios, documentos de apoyo, respuestas institucionales y materiales de difusión, asegurando que la información sea accesible para todas las personas.
- b) Accesibilidad e inclusión universal y contemplar condiciones adecuadas de accesibilidad física, digital, comunicacional y territorial, eliminando barreras de entrada y garantizando el acceso en igualdad de condiciones a todas las personas.
- c) Protección de datos personales y sensibles respecto de la información relativa a quienes participen en las distintas modalidades, conforme a la legislación vigente

TÍTULO IX

Disposiciones finales

Artículo 33. Actualización de la Norma.

La presente Norma deberá mantenerse permanentemente actualizada y publicada en el sitio electrónico institucional del Servicio Civil.

Artículo 34. Manual operativo.

El Servicio Civil podrá aprobar un Manual Operativo de Participación Ciudadana, que establezca flujos, formatos, metodologías, responsables, plazos internos, matrices de sistematización, modelos de actas, indicadores y demás herramientas necesarias para la implementación de la presente Norma.

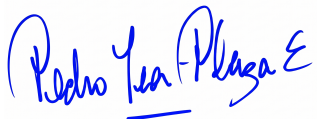
Artículo 35. Entrada en vigencia.

La presente Norma entrará en vigencia desde la total tramitación del acto administrativo que la apruebe.

SEGUNDO: DÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 441, de 17 de mayo de 2023, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprobó la Norma General de Participación Ciudadana anterior.

TERCERO: PUBLIQUESE el texto de la presente resolución y de la Norma General de Participación Ciudadana en el sitio web institucional del Servicio Civil y en el ítem de Mecanismos de Participación Ciudadana de Transparencia Activa.

ANOTESE, REGÍSTRESE Y PUBLÍQUESE



PEDRO ENRIQUE LEA-PLAZA EDWARDS
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO CIVIL

Anexos

Nombre	Tipo	Archivo	Copias	Hojas
Resolución Aprueba Norma 2023	Digital	Ver		

NPD/NPD/COQ

Distribución:

Área Comunicaciones
División Jurídica y Asuntos Institucionales
Gabinete



El presente documento ha sido suscrito por medio de firma electrónica avanzada en los términos de la Ley 19.799 (Sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma), siendo válido de la misma manera y produciendo los mismos efectos que los expedidos por escrito y en soporte de papel, con firma convencional.

El documento original está disponible en la siguiente dirección url:<https://digital.serviciocivil.cl/validar/?key=295841363&hash=72eb3>