

**APRUEBA NORMA GENERAL DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

---

**SANTIAGO, 12 DE MARZO DE 2011**

**RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 06 / 2011**

**VISTOS**

: Lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 20.027; la Ley N° 18.575; la Ley N° 19.880; la Ley N° 20.285, la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República; el Instructivo Presidencial N° 8, de 27 de agosto de 2008, para la participación ciudadana en la gestión pública, del Gabinete de la Presidencia de la República; la Resolución Exenta N° 3.230, de fecha 31 de marzo de 2009, del Ministerio de Educación que aprueba Norma General de Participación Ciudadana; y los acuerdos adoptados por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores en la Trigésimo Novena y Cuadragésima Sesiones Ordinarias, de fecha 29 de julio y 04 de octubre de 2010, respectivamente.

**CONSIDERANDO**

: 1°.- Que, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante también la "Comisión", es un servicio público descentralizado, regulado por la Ley N° 20.027 y su Reglamento, y cuyas decisiones son adoptadas como órgano administrativo pluripersonal;

2°.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N° 8, de 27 de agosto de 2008, para la participación ciudadana en la gestión pública, del Gabinete de la Presidencia de la República, se estableció como deber para cada órgano de la Administración del Estado, el la definición de una norma general de participación ciudadana;

3°.- Que, la Directora Ejecutiva en la Trigésimo Novena y Cuadragésima Sesiones Ordinarias, de fecha 29 de julio y 04 de octubre de 2010, respectivamente, propuso a la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, el texto de una norma general de participación ciudadana que cumpliera los requerimientos establecidos en el instructivo presidencial antes referido; y

4°.- Que, la Comisión, con las observaciones y modificaciones efectuadas sobre el texto de la norma general propuesta por su Directora Ejecutiva, acordó en definitiva, en su Cuadragésima Sesión Ordinaria, de fecha 04 de octubre de 2010, aprobar el texto de la Norma General de Participación Ciudadana de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, delegándose las facultades a la Directora Ejecutiva de la Comisión para la dictación del acto administrativo correspondiente que permita llevar a efecto y dar fuerza y vigencia jurídica al texto aprobado.

#### **RESUELVO:**

1. **LLÉVASE A EFECTO** la delegación de facultades al Director Ejecutivo de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores que fuera acordada por este órgano pluripersonal en la sesión ordinaria N° 40, de fecha 04 de octubre de 2010, en la que se encomendó a la Directora Ejecutiva de la Comisión, la dictación el acto administrativo correspondiente que permita llevar a efecto y dar fuerza y vigencia jurídica al texto de la Norma General de Participación Ciudadana aprobada.
2. **APRUÉBASE** la Norma General de Participación Ciudadana de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores:

# **NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

## **Título I**

### **Disposiciones Generales**

**Artículo 1°.** La presente norma general de participación ciudadana de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante también la Comisión, regula la forma en que las personas pueden incidir en el desarrollo de las políticas públicas que correspondan al marco de su competencia.

**Artículo 2°.** La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores se fundamenta en los siguientes ejes programáticos:

- i. *Derecho de Acceso a la Información Pública:* Las políticas públicas que la ley ha puesto en la esfera de actuación de la Comisión, sus características, diseño y forma de implementación, deben encontrarse a disposición de la sociedad, especialmente de los miembros de la comunidad educativa;
- ii. *Gestión Pública Participativa:* Es la incorporación de las personas, asociadas o no, al diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas públicas, a través de los mecanismos institucionalizados por el Estado, que permitan a los ciudadanos y ciudadanas conocer e informarse, así como también incidir y ejercer control social en periodos, espacios territoriales y políticas públicas específicas;
- iii. *Fortalecimiento de los grupos que forman parte de la Sociedad Civil:* Las políticas públicas deben incluir iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil que corresponden a su ámbito programático, teniendo en cuenta criterios de equidad, descentralización y respeto a su autonomía.
- iv. *No Discriminación y Respeto a la Diversidad:* 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.

## **Título II**

### **Normas Especiales**

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

**Artículo 3°.** Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento. Su vigencia y número de participantes se determinarán de acuerdo a los objetivos, recursos disponibles y a la voluntad política que los constituye.

Son mecanismos de participación ciudadana de esta Comisión:

1. La Cuenta Pública Participativa;
2. Los sistemas de información y comunicación. Y
3. Los mecanismos de reclamación y petición.

Con el fin de asegurar la oportuna y correcta implementación de cada uno de estos mecanismos de participación, la Comisión procederá a dictar los actos administrativos que resulten procedentes y necesarios, los que deberán ser difundidos ampliamente a través de los dispositivos de información contenidos en el artículo 7° de la presente resolución.

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

**Artículo 4°.** La Secretaría Administrativa de la Comisión realizará, dentro del primer semestre de cada año, un proceso de Cuenta Pública con participación directa de la ciudadanía, en la forma establecida en esta resolución.

**Artículo 5°.** La Comisión pondrá a disposición de la sociedad civil y, en especial, de los miembros de la comunidad educativa y de las personas representantes de organizaciones de la sociedad civil relacionadas con el Sistema de Financiamiento de Créditos para Estudios Superiores de la Ley N° 20.027, la rendición de cuenta pública, de manera clara y pedagógica, a través de su sitio web [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl).

El contenido de esta Cuenta Pública deberá considerar, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) Las personas que, representando a las diversas instituciones que forman parte de la Comisión, hayan integrado las sesiones de ésta;
- b) Los principales desarrollos e implementaciones de políticas públicas que hayan sido puestas en marcha por la Comisión;
- c) Los resultados que manifiesten la cantidad y proporción tanto de las personas beneficiadas y las Instituciones de Educación Superior a las que correspondan, como las Instituciones Financieras adjudicatarias y participantes del Sistema de Financiamiento administrado por la Comisión, respecto de cada proceso de licitación y asignación; y
- d) El balance de la utilización y gestión de los recursos comprometidos para el funcionamiento de la Comisión.

Posteriormente, una vez expuesta la rendición de cuenta pública, se concederá un plazo de 30 días para recibir opiniones, consultas y comentarios por medio del sitio web institucional de la Comisión [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), o por otro medio idóneo que la Comisión defina, las que serán procesadas en un documento de respuesta que será puesto a disposición de la sociedad civil, a través de la misma página web de la Comisión.

### **2.- De los sistemas de información y comunicación**

**Artículo 6°.** La Comisión pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y fácilmente accesible, de manera de estimular el ejercicio de la participación ciudadana en las instancias expresadas en la presente resolución.

**Artículo 7°.** Esta información se encontrará disponible, fundamentalmente, a través de los siguientes medios:

1. Sitio Web Institucional [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), que entregue información relevante sobre el sistema de financiamiento de estudios superiores creado por la Ley N° 20.027;
2. Canales presenciales de información y atención relativo, entre otros aspectos, al funcionamiento, etapas, requisitos, resoluciones vinculadas al sistema de créditos para estudios superiores; y
3. Centro de Atención Telefónica (Centro de llamados fono +56 2 726 72 00), que a través de una atención personalizada, responda y oriente a los ciudadanos respecto de sus inquietudes en temas de resguardo de derechos, trámites y/o consultas relacionadas con temas educativos.

### **3.- De los mecanismos de reclamación y petición**

**Artículo 8°.** La Comisión pondrá a disposición del público un procedimiento de reclamo por medio del cual será posible presentar reclamos o solicitudes de reconsideración en contra de las decisiones adoptadas por la Comisión en el ejercicio de sus funciones.

Dichas presentaciones se harán a través de los canales formales de atención al usuario y serán resueltos por la Comisión, a través del Director Ejecutivo.

Para estos efectos, el recurrente deberá presentar una reclamación fundada en la que se indique de manera precisa la forma en que ha sido afectado por la resolución de la Comisión. La Comisión tendrá un plazo de 60 días a contar de su presentación, para resolver.

**Artículo 9°.** También se podrá reclamar de las actuaciones de la Secretaría Administrativa de la Comisión. En este caso, el reclamo o solicitud de reconsideración deberá presentarse, por escrito, ante el Director Ejecutivo de la misma, quien deberá conocer de él y resolverlo en un plazo máximo de 30 días a contar de su presentación. De las resoluciones que rechacen dicho reclamo, se podrá recurrir ante la Comisión, tal como lo consagra el inciso 3° del artículo 24 de la Ley N° 20.027, debiendo esta última pronunciarse en un plazo que no exceda de 60 días.

**Artículo 10°** Se podrán efectuar peticiones a la Comisión, a través de su Director Ejecutivo, las que deberán ser conocidas por éste, y respondidas por escrito, dentro de los 30 días siguientes a su presentación.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



ALEJANDRA CONTRERAS ALTMANN  
DIRECTORA EJECUTIVA  
COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES



MCG/AVP/ssp  
DISTRIBUCIÓN:

1. Departamento Comunicaciones y Atención de Público
2. Archivo