

MUNICIPALIDAD DE PUCON

SECRETARIA MUNICIPAL

DECRETO EXENTO N° 3716

PUCÓN, 06 NOV 2023

VISTOS:

- 1.- Decreto Exento N° 1672 de fecha 12 de Agosto de 2011 que aprueba la Ordenanza de Participación Ciudadana de la comuna de Pucón.
- 2.- La Ley N° 19.418 de Organizaciones Comunitarias.
- 3.- Ley N° 20.500 de Asociación y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- 4.- Ley N° 20.285 Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 5.- Ley N° 20.609 que establecen medidas contra la Discriminación.
- 6.- Ley N° 20.965 Establece la creación del Consejo de Seguridad ciudadana.
- 7.- Ley N° 20.730 Regula la publicidad en la actividad de Lobby y en gestión de interés particulares.
- 8.- Ley N° 3.063 Ley de Rentas Municipales y sus posteriores modificaciones.
- 9.- Ley N° 19.925 sobre Expendidos y Consumo de Bebidas Alcohólicas, y sus posteriores modificaciones.
- 10.- Ley N° 18.290 de Transito y Transportes Público y sus posteriores modificaciones.
- 11.- La Sesión Ordinaria N° 076 de fecha 28 de junio del 2023 el Honorable Concejo Municipal que aprueba la Modificación a la Ordenanza de Participación Ciudadana.
- 12.- Las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el D.F.L. N° 1, de 2006, Interior y sus posteriores modificaciones contenidas en la Ley N° 20.742, de 2014 del Ministerio Interior y Seguridad Pública.

CONSIDERANDO:

- 1.- La Constitución Política de la Republica al consagrar las bases de la institucionalidad, que el Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios a través de los cuales se organiza y estructura la sociedad y garantiza la adecuada autonomía para cumplir sus propios fines específicos, debiendo propender a una adecuada canalización de la participación ciudadana.
- 2.- La necesidad de contar con una Ordenanza de Participación Ciudadana, adecuada para fortalecer la gobernanza local, mediante el fortalecimiento de la participación ciudadana.
- 3.- La necesidad de actualizar los instrumentos de planificación comunal, en particular el Plan Regulador Comuna (PRC) Plan Regulador Intercomunal (PRI), Plan a de Desarrollo Comunal (PLADECO), Plan de Seguridad Ciudadana, Plan de Emergencia Volcánica, Plan de Emergencia y Desastres, Plan comunal de Cultura, Plan de Turismo, Plan Zona de Interés Turístico, Plan de Descontaminación del Lago Villarrica y otros.

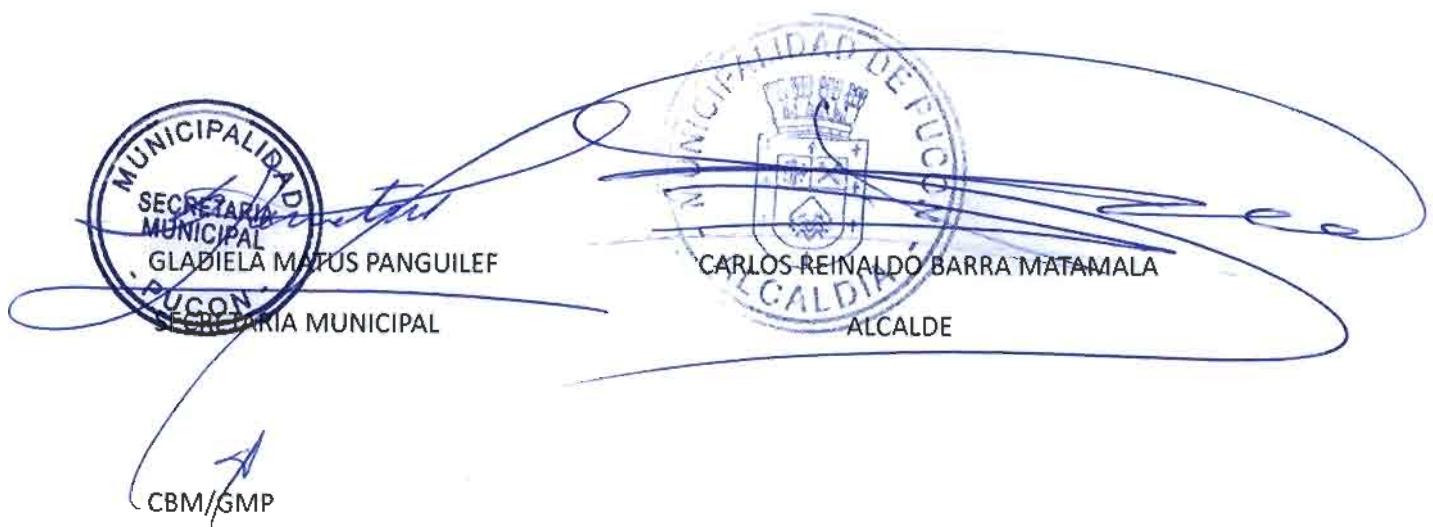
DECRETO:

1.- DEJESÉ sin efecto el Decreto Exento N° 1672 de fecha 12 de Agosto de 2011, que aprobó la Ordenanza de Participación Ciudadana.

2.- APRUEBASÉ en todas sus partes la Ordenanza de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Pucón.

3. La presente Ordenanza de Participación Ciudadana, regirá a contar de la publicación del instrumentos, en Pagina WEB del Municipio.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVES.



DISTRIBUCIÓN

- Of. de Partes
- Transparencia Municipal
- Administración Municipal.

ORDENANZA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE PUCÓN

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES Y FUNDAMENTOS

ARTÍCULO 1: Las disposiciones de esta Ordenanza tienen por objeto fomentar, promover, regular y establecer los instrumentos que permitan la organización y funcionamiento de la participación ciudadana y su relación con los órganos del Municipio, conforme a las disposiciones legales vigentes y las demás disposiciones que resulten aplicables. Recoge las actuales características de la comuna en relación a su configuración territorial, tipo de actividades relevantes, conformación etaria de la población y otros elementos específicos. Pretende garantizar el derecho a la participación en el gobierno comunal de todas las personas del territorio de Pucón.

Son fundamentos de esta ordenanza:

- 1) El deber ético y jurídico de respetar, promover, defender y garantizar los derechos esenciales de las personas, reconocidos y consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la Constitución Política de la República de Chile, como en aquellos tratados y convenciones internacionales ratificados por el Estado de Chile.
- 2) La Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, que establece definiciones y mecanismos para formar asociaciones de ciudadanos de interés público, y define formas en que dichas entidades participarán de la gestión de las autoridades públicas.

Esta ordenanza propone forjar los cimientos de una participación cada vez más amplia, y establecer las garantías mínimas que deben asegurar, progresivamente, un mayor y mejor ejercicio del derecho de participación en las decisiones y actos de la Administración Pública Local.

ARTÍCULO 2: Para efectos de la presente ordenanza, se considerará participación ciudadana con la siguiente definición:

“Se entenderá la Participación Ciudadana en la gestión pública como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y

herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogos colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de las decisiones políticas". (SOCIAL S. P., 2014)

TÍTULO SEGUNDO

DERECHOS, DEBERES Y PRINCIPIOS

ARTÍCULO 3: La Municipalidad respeta, garantiza y promueve el derecho a la participación de todas las personas que habitan en la comuna, entendiéndose por tal el derecho a hacerse parte, involucrarse e incidir en las políticas, planes, programas y acciones de este Municipio en las modalidades formales y específicas, pero no excluyentes, que establece esta ordenanza.

ARTÍCULO 4: Los vecinos y usuarios de la comuna, según corresponda, tienen los siguientes derechos:

- a) La Participación Ciudadana está consagrada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y en ella se reconoce el derecho a participar, asociarse, manifestarse, participar en la vía pública, ser escuchadas y escuchados por el Estado. (D)
- b) el derecho que permite a cualquier persona tener conocimiento de la información que se encuentra en cualquier entidad estatal. (Ley de Transparencia)
- c) derecho a tener garantías a los derechos de acceso de personas, grupos y organizaciones de promoción y defensa de los derechos humanos en asuntos ambientales. (Acuerdo de Escazú)
- e) Acuerdo de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. (Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)
- f) el compromisos del Estado de cumplir en materia de promoción, protección y garantía de los derechos humanos en el ámbito de las libertades individuales, la autodeterminación de los pueblos, el goce de las riquezas y la participación efectiva en la comunidad. (Pacto internacional de derechos civiles y políticos)
- g) acuerdo de eliminar toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades

fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera. (Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer)

g) El Estado de Chile tiene la obligación de consultar a los pueblos indígenas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente a través de sus instituciones representativas, mediante un procedimiento realizado de buena fe y de una manera, apropiada a las circunstancias, con la finalidad de llegar a un acuerdo o lograr el consentimiento acerca de las medidas propuestas La consulta siendo un derecho para los pueblos constituye una obligación para los Estados (Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales)

ARTÍCULO 5: Los vecinos y usuarios de la comuna, según corresponda, tienen las siguientes obligaciones o deberes:

- a) Cumplimiento de la norma y disposiciones de la presente ordenanza;
- b) Ejercer los derechos que les otorga la presente ordenanza sin perturbar el orden y la tranquilidad pública ni afectar la continuidad del desarrollo normal de las actividades de los demás habitantes; y las demás que en materia de participación ciudadana les impongan esta y otras ordenanzas.
- c) Participar y cooperar solidariamente en la ejecución de obras y en la administración de los servicios municipales cuando sea solicitado por el municipio.
- d) Colaborar con el mantenimiento, resguardo, integridad y protección de los bienes comunitarios, municipales o públicos existentes en Pucón.
- e) Informar y rendir cuenta a la comunidad que representan o estén representando de manera transitoria, de las acciones que desarrollen en su representación.
- f) Incorporarse en acciones voluntarias para identificar, priorizar, ejecutar o administrar las actividades destinadas al bienestar colectivo, mejoramiento de la calidad de vida y superación de la pobreza.

ARTÍCULO 6: Esta Ordenanza de Participación Ciudadana se rige por los siguientes principios:

- a) Democracia, por la que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a la participación en la toma de decisiones públicas que contemple esta ordenanza, de manera libre, consentida e informada, sin que medie forma alguna de presiones, represalias o amenazas.

- b) Igualdad de oportunidades, por el cual la voz y voto de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios tienen el mismo peso a la hora de participar en la toma de decisiones públicas, sin que medien allí discriminaciones arbitrarias de naturaleza política, religiosa, socioeconómica, racial, nacional, ideológica, de género ni procedencia geográfica.
- c) Corresponsabilidad, entendido como el compromiso compartido de asumir y disponer esfuerzos por parte de la comunidad y el municipio para la realización de las decisiones mutuamente convenidas, así como la responsabilidad de sus resultados. Bajo este principio, la Municipalidad de Santiago reconoce y garantiza los derechos de los ciudadanos a proponer y opinar sobre los asuntos públicos, y asume que la participación ciudadana es una condición indispensable para una mejor Gestión Municipal.
- d) Civismo, se entiende como la convivencia entre las personas en la sociedad, basándose en el respeto al otro, al medioambiente y al espacio público.
- e) Confiabilidad, por el que se presume que el Municipio y sus funcionarios como los vecinos y organizaciones actúan con buenas intenciones, apuntando al bien común e interés general por sobre el particular y personal. Toda declaración o acusación de mala fe o acciones orientadas a favorecer el interés particular o personal deben ser acompañadas de pruebas que ameriten el peso de las denuncias.
- f) Gobernanza, por el cual se entiende que la participación ciudadana dota de mayor legitimidad a las decisiones tomadas e incluye las miradas e intereses de todas las partes involucradas en las problemáticas comunales.
- g) Inclusión y no discriminación, principios insustituibles de una gestión pública socialmente responsable, que es capaz de englobar y comprender todas las opiniones de quienes deseen participar, reconociendo diferencias, promoviendo un desarrollo individual y social equitativo y permitiendo que los intereses de los diversos sectores de la comunidad sean incorporados en las decisiones y acciones de la Municipalidad de Pucón, sin distinciones arbitrarias conforme lo estipula la ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación.
- h) Solidaridad, por el que se persigue la disposición de toda persona a asumir los problemas del otro como propios sin que medien sentimientos de egoísmo o interés particular; se propicia el desarrollo de relaciones fraternales que eleven la

consciencia social vecinal; y se fomenta la implementación de soluciones colectivas orientadas hacia el bien común.

i) Legalidad, por el cual todas las decisiones tomadas deben estar conforme al derecho, las leyes y la Constitución Política de la República de Chile.

j) Transparencia, por el cual la ciudadanía tiene derecho a acceder a la información pública, y el Municipio el deber de informar y responder las solicitudes de acceso de la ciudadanía, en función de lo que contempla la ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública con el fin de promover la democracia y la cultura cívica.

k) Respeto, por el cual se da pleno reconocimiento a la diversidad de visiones y posturas referentes a las necesidades de la ciudadanía, las potenciales decisiones, las alternativas de soluciones y los efectos de las mismas; así como se respeta la libertad de los ciudadanos de decidir cómo y cuándo participarán en la vida de la comuna.

l) Tolerancia, por el cual se reconoce y respeta las diferencias y diversidad de quienes conforman la sociedad, entendiendo esta diversidad como elemento esencial en la construcción de consensos.

m) Sustentabilidad, por el que las decisiones tomadas en el presente aseguren a las generaciones futuras el control y goce de los recursos naturales y no naturales del entorno, así como el respeto al medioambiente.

n) Institucionalidad, por el cual se busca que las prácticas de participación ciudadana se afiancen y sean capaces de perdurar a través del tiempo y avanzar hacia una ciudadanía más crítica, propositiva y responsable con sus deberes cívicos.

ñ) Equidad, por el cual se establece la orientación de la gestión pública municipal hacia la igualdad de oportunidades de las personas, una equitativa distribución de los bienes públicos y la disminución de los niveles de exclusión y vulnerabilidad.

o) Innovación, por el cual se busca incentivar una participación ciudadana con ideas e iniciativas creativas en el proceso de generación de oportunidades.

TÍTULO TERCERO

DE LOS INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I

CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL DE PUCÓN

ARTÍCULO 7: El Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil es un órgano de participación ciudadana que vincula a la sociedad civil organizada con la gestión municipal. Su origen y marco legal se encuentra en los artículos 94, 95 y 96 de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Sin perjuicio de lo anterior, las normas contenidas en el Reglamento del Consejo regirán la integración, inhabilidades, representatividad, responsabilidades y funcionamiento del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil de la comuna de Pucón.

CAPÍTULO II

DE LOS CABILDOS

ARTÍCULO 8: Los cabildos son jornadas de participación en las cuales las y los ciudadanos dialogan y debaten en torno a temas e intereses comunes relacionados con la comuna en que residen, estudian o trabajan. En estos encuentros, la comunidad se reúne con el/la Alcalde/sa y funcionarios/as municipales de distintas direcciones y definen acciones y visiones a ser consideradas e integradas en las políticas municipales, especialmente en el Plan de Desarrollo Comunal.

ARTÍCULO 9: Se encomienda a la Secretaría de Planificación y la Dirección de Desarrollo Comunitario la planificación, coordinación y ejecución de los cabildos. Pudiendo ser cabildos territoriales o temáticos:

- Los cabildos territoriales, son jornadas de encuentro de vecinos en que residen en un ámbito geográfico delimitado dentro de la comuna, donde discuten temas referidos y acotados a las problemáticas y propuestas de mejoras de su propio sector.
- Los cabildos temáticos, son jornadas de encuentro cuyo propósito es tratar un tema específico, orientado a un público focalizado.

En cada periodo Alcaldicio se efectuarán los cabildos territoriales y temáticos que la administración municipal estime necesarios para la comuna.

ARTÍCULO 10: Los cabildos son una tarea institucional, por lo tanto, en su organización y realización se verán involucradas todas las direcciones de la municipalidad. Se encomienda a la Secretaría de Planificación Comunal y a la Dirección de Desarrollo Comunitario las

funciones de planificación, diseño y entrega de metodología a los equipos participantes del proceso.

ARTÍCULO 11: Los cabildos son convocados por el Municipio, sin embargo, se podrá solicitar la realización de un cabildo extraordinario temático o territorial, cuando se exponga la solicitud de al menos el 10% de los vecinos que pertenecen a la unidad vecinal solicitante. En cuanto a los cabildos temáticos, estos deben ser solicitados por al menos un 75% de las organizaciones funcionales vigentes en la comuna y que se encuentren vinculadas al desarrollo de una actividad común.

En un periodo Alcaldicio se podrá llevar a cabo solo un Cabildo Extraordinario, el que tendrá por objetivo favorecer el desarrollo local.

La solicitud del Cabildo Extraordinario deberá ser aprobada por el Concejo Municipal.

ARTÍCULO 12: Toda convocatoria para la realización de un cabildo deberá contener por lo menos:

- I. El acto o decisión del Municipio que se pretende someter a discusión;
- II. Exposición de los motivos y razones por las cuales el acto o decisión se considera de importancia trascendente para la vida pública de la comuna y las razones por las cuales se considera que debe someterse a Cabildo.

ARTÍCULO 13: No podrá someterse a cabildo, los actos o decisiones del/la Alcalde/sa relativos a:

- I. Materias relacionadas con la Ley de Rentas Municipales y en especial con el tratamiento de los Derechos Municipales.
- II. Régimen interno de la Administración del Municipio.
- III. Los actos cuya realización sean obligatorios en los términos de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades; y
- IV. Los demás que determinen las leyes.

ARTÍCULO 14: El/la Alcalde/sa iniciará el procedimiento de cabildo mediante convocatoria publicitada a través de los medios de comunicación que dispone la municipalidad, la cual contendrá:

- I. La explicación clara y certera del significado del cabildo y su importancia como proceso participativo;
- II. Fecha y lugar en que habrá de realizarse este; y
- III. Las materias que se abordarán.

CAPÍTULO III ***DE LOS PLEBISCITOS COMUNALES***

ARTÍCULO 15: El/la Alcalde/sa, con acuerdo del Concejo, a requerimiento de los 2/3 del mismo Concejo y a solicitud de 2/3 de los integrantes en ejercicio del consejo comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil, ratificada por los 2/3 de los concejales en ejercicio, o por iniciativa de los ciudadanos habilitados para votar por la comuna, someterá a plebiscito las materias de administración local relativas a inversiones específicas de desarrollo comunal, a la aprobación o modificación del Plan Comunal de Desarrollo, a la modificación del Plan Regulador o a otras de interés para la comunidad local, siempre que sean propias de la esfera de competencia municipal de acuerdo con el procedimiento establecido en los artículos siguientes.

ARTÍCULO 16: Para la procedencia del plebiscito a requerimiento de la ciudadanía, deberá concurrir con su firma, ante notario público u oficial del Registro Civil, a lo menos el 10% de los ciudadanos que sufragaron en la última elección municipal al 31 de diciembre del año anterior, debiendo acreditarse dicho porcentaje mediante certificación que expedirá el Director Regional del Servicio Electoral.

ARTÍCULO 17: No podrá convocarse a plebiscito comunal durante el periodo comprendido entre los ocho meses anteriores a cualquier elección popular y los dos meses siguientes a ella.

Tampoco podrán celebrarse plebiscitos comunales dentro del mismo año en que corresponda efectuar elecciones municipales, ni sobre un mismo asunto más de una vez durante el respectivo periodo Alcaldicio.

El servicio electoral y la municipalidad se coordinaran para la programación y realización de los plebiscitos, previamente a su convocatoria.

ARTÍCULO 18: La convocatoria a plebiscito nacional o a elección extraordinaria de Presidente de la Republica, suspenderá los plazos de realización de los plebiscitos comunales, hasta la proclamación de sus resultados por el Tribunal Calificador de Elecciones.

ARTÍCULO 19: La realización de los plebiscitos comunales, en lo que sea aplicable, se regulará por las normas establecidas en la ley No 18.700.- Orgánica Constitucional sobre Votaciones Populares y Escrutinios, con excepción de lo dispuesto en el artículo 175 bis.

Para todo caso, el costo de los plebiscitos comunales será de cargo municipal.

CAPÍTULO IV ***DE LA INICIATIVA CIUDADANA***

ARTÍCULO 20: La iniciativa ciudadana es un mecanismo mediante el cual los ciudadanos podrán presentar al Municipio, proyectos de creación, modificación, reforma, o derogación de Ordenanzas Municipales respecto de materias de su competencia.

ARTÍCULO 21: No podrán ser objeto de iniciativa ciudadana las materias indicadas en el Artículo N°13 de la presente Ordenanza.

ARTÍCULO 22: Una vez presentada la iniciativa ciudadana ante el/la Alcalde/sa, éste/a la dará a conocer al Concejo Municipal con los requisitos de la iniciativa.

ARTÍCULO 23: Toda iniciativa ciudadana que sea presentada a estudio y pronunciamiento del Concejo Municipal, deberá reunir los siguientes requisitos:

- I. Que quede fehacientemente comprobado, mediante los nombres, firmas y números de los registros de elector de los proponentes que la iniciativa se encuentra apoyada por un mínimo del 5% de ciudadanos inscritos en el Registro Electoral de la comuna, a diciembre del año anterior.
- II. Que se presente por escrito dirigido al/a la Alcalde/sa de la comuna;
- III. Se especifique que se trata de una iniciativa ciudadana;
- IV. Se refiera a materias que sean de la competencia del Municipio;
- V. Se presente con exposición de motivos.
- VI. Los ciudadanos patrocinantes de la iniciativa deberán nominar a un representante que deberá ser informado por el Secretario Municipal, a solicitud del Concejo Municipal del proceso de aceptación o rechazo de la misma.

ARTÍCULO 24: Una vez declarada la admisión de la iniciativa ciudadana se someterá al proceso de decisión del Concejo Municipal, el que tendrá un plazo de 30 días para este procedimiento.

ARTÍCULO 25: El Concejo Municipal deberá informar por escrito al representante de los ciudadanos patrocinantes de la iniciativa ciudadana el dictamen de la misma, señalando las causas y fundamentos jurídicos en los que se basa la decisión.

CAPÍTULO V ***DE LAS MESAS BARRIALES***

ARTÍCULO 26: Las mesas barriales son instancias de participación que convocan a las organizaciones territoriales, funcionales, vecinos y usuarios de un sector de la comuna. El

objetivo de estas es fortalecer el capital social, revitalizar la vida de los barrios y potenciar el desarrollo y funcionamiento de las organizaciones del sector, a través de la corresponsabilidad y cogestión, mediante la construcción de un plan de trabajo que visualice las temáticas del barrio y la comuna, buscando soluciones colaborativas en un proceso de participación social, entre la municipalidad y la ciudadanía.

Las mesas barriales están conducidas por un funcionario municipal, específicamente el *gestor territorial* perteneciente a la Unidad de Gestión Territorial y colaboran en estos diversos equipos municipales cuando se requiera.

La frecuencia de los encuentros, así como la duración de la mesa en el tiempo, dependerá del compromiso de los/as vecinos/as que integran esta instancia.

ARTÍCULO 27: Las mesas barriales promuevan el rol del/la ciudadano/a como un actor clave para lograr un desarrollo eficaz y sustentable, particularmente en áreas como políticas urbanas, medioambientales, de espacio público, culturales, sociales y económicas, entre otras áreas.

CAPÍTULO VI

PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

ARTÍCULO 28: Los presupuestos participativos son una herramienta para fortalecer la participación ciudadana en forma sostenida y sustentable. El objetivo es destinar un monto de recursos municipales de inversión para el mejoramiento de la comuna o de un sector de esta, permitiendo el acceso de la comunidad en la toma de decisiones respecto de la inversión de dichos recursos.

La comunidad podrá votar entre varios proyectos y se ejecutarán los proyectos que hayan obtenido la más alta votación.

ARTÍCULO 29: Los presupuestos participativos pueden tener carácter comunal, en caso de que se convoque a todos/as los/as residentes de la comuna a participar, o sectorial, en caso de que la inversión sea acotada a una o más unidades de intervención territorial.

ARTÍCULO 30: Las personas habilitadas para participar en la votación de los presupuestos participativos serán definidas por la municipalidad, determinando ésta el mínimo de edad y la condición ciudadana –de residente o usuario/a- que se estipulen como requisitos de participación en este proceso.

ARTÍCULO 31: Los presupuestos participativos se llevarán a cabo siguiendo los siguientes pasos y respetando las siguientes etapas:

- a) Definición por parte del municipio, del monto a ser destinado a invertir a través de la modalidad de presupuestos participativos y definición del o los sectores a realizar este proceso.
- b) Elaboración de los proyectos de manera conjunta entre el equipo municipal (quienes aportarán el criterio de la factibilidad técnica y presupuestaria) y los propios vecinos/as –quienes aportarán el criterio de la priorización, localización de los mismos a partir de las discusiones sostenidas y el trabajo realizado en las mesas barriales, caminatas participativas y otras instancias de encuentro entre actores municipales y vecinos del sector.
- c) Publicación y difusión de los proyectos a ser votados, en todos los medios de comunicación con que el municipio cuente, informando claramente en qué consiste cada proyecto y en qué fechas y lugares serán llevadas a cabo, tanto la votación, como la ejecución de los mismos.
- d) Votación por parte de los/as vecinos/as convocados, en las modalidades que se ha dispuesto para ello: definición de los lugares que el municipio ha determinado para este proceso y/o vía on-line a través de la página web municipal.
- e) Ratificación, corresponde a la elección por parte de la comunidad de los proyectos a financiar. Se financiaran los proyectos con más alta votación por la comunidad.
- f) Publicación de los resultados de la votación en todos los medios de comunicación con los que cuenta el municipio.

CAPÍTULO VII **CONSULTAS VECINALES**

ARTÍCULO 32: Por conducto de la vía vecinal, los vecinos y usuarios podrán emitir opiniones y formular propuestas de solución a problemas colectivos del lugar donde resida.

ARTÍCULO 33: La consulta vecinal podrá ser dirigida a:

- 1) Los vecinos de una o más unidades vecinales;
- 2) Los sectores industriales, comerciales, de prestación de servicios o de Bienestar social y otros grupos sociales organizados, y
- 3) Las Juntas de Vecinos.

ARTÍCULO 34: La consulta vecinal será convocada por el municipio, luego de ser informado al Concejo Municipal, y a petición de las directivas de Juntas de Vecinos, como también por iniciativa de este. En dicha convocatoria se expresará el objeto de la consulta, así como la fecha y el lugar de su realización por lo menos siete días hábiles antes de la fecha establecida. La convocatoria impresa se colocará en lugares de mayor afluencia y se difundirá en los medios masivos de comunicación de la Municipalidad.

ARTÍCULO 35: La consulta vecinal podrá realizarse por medio de consulta directa, de encuesta y de otros medios. El procedimiento y la metodología que se utilicen se harán del conocimiento público.

ARTÍCULO 36: Las conclusiones de la consulta vecinal se difundirán en el ámbito en que haya sido realizada la misma. Los resultados de la consulta no tendrán carácter vinculatorio y serán de conocimiento público.

CAPÍTULO VIII **DE LA AUDIENCIA PÚBLICA**

ARTÍCULO 37: Se denomina audiencia pública a toda reunión del Alcalde/sa junto al Concejo Municipal con un grupo de ciudadanas o ciudadanos de la comuna que sea solicitada formalmente con este carácter. Las audiencias públicas podrán ser convocadas por:

1. El Alcalde
2. El Concejo Municipal
3. A lo menos cien ciudadanos de la comuna.

Las audiencias públicas convocadas por el Concejo Municipal deberán haber sido acordadas en sesión ordinaria o extraordinaria, convocadas al efecto, y se desarrollaran con arreglo de las normas de la presente ordenanza.

En el caso de la audiencia pública solicitada por los ciudadanos de la comuna, deberá contener:

1. A lo menos cien firmas de ciudadanos, indicando domicilio, residencia en la comuna de Santiago. Dicha solicitud deberá indicar a lo menos el nombre completo, actividad o profesión, cedula de identidad
2. Se deberá indicar de manera precisa las materias sometidas a conocimiento del Concejo Municipal.
3. Identificación de las personas que representaran a los requirentes en la audiencia pública, no superior a cinco personas. Además se debe acompañar de un documento que autorice dicho mandato y/o representación. Entendiendo que las firmas autorizan el mandato y/o representación cuando se escriture en la misma solicitud una cláusula, con arreglo a derecho que haga mención expresa a dicha convención.

ARTÍCULO 38: El Secretario Municipal calificará el cumplimiento de los requisitos señalados precedentemente, pudiendo acoger o rechazar fundadamente una solicitud de los ciudadanos. Si se acogiere la solicitud, el Secretario Municipal informará al Alcalde y al Concejo Municipal proponiendo fecha y hora señalados en la citación. Las Audiencias Públicas se realizaran en el Salón de Honor del Edificio Consistorial del Municipio o la indicada en la citación, a menos que en la citación se fije un lugar distinto.

ARTÍCULO 39: Cuando la naturaleza del asunto lo permita, el/la Alcalde/sa instrumentará lo necesario para la resolución inmediata del asunto planteado, designando para el efecto al funcionario municipal responsable de su ejecución. Aquellos casos que sean de competencia del Concejo Municipal, deberán ser puestos en tabla para la sesión más próxima que corresponda.

ARTÍCULO 40: De ser necesaria, la realización de otras reuniones entre la autoridad y la comunidad, el Secretario Municipal informará del o de los responsables por parte del Municipio que acudirán a las mismas. Tratándose de asuntos que sean competencia de la autoridad central, el titular del Municipio tomará las medidas tendientes a relacionar a los vecinos con estas autoridades. Las Asambleas Publicas para todos los efectos legales no tendrán el carácter de sesiones del Concejo Municipal.

CAPÍTULO IX

FONDOS CONCURSABLES

ARTÍCULO 41: Los Fondos Concursables son una instancia de participación ciudadana consistentes en la asignación de recursos a la comunidad mediante un concurso público, de manera de colaborar con las iniciativas de grupos ciudadanos que presenten proyectos que signifiquen un aporte a su entorno y a su comuna.

El llamado a postular a los Fondos Concursables será abierto y público, siendo puesto en conocimiento de los/as vecinos/as a través de los medios de comunicación e información con que cuenta el municipio.

Las etapas de los Fondos Concursables son: formulación de las bases, entrega de bases, capacitación a organizaciones, postulaciones, admisibilidad, evaluación, adjudicación, ejecución y rendición de gastos.

ARTÍCULO 42: La Subdirección de Participación Ciudadana definirá en las Bases de los Fondos Concursables anuales las normas y reglas que rijan el proceso del concurso.

CAPÍTULO X

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD

ARTÍCULO 43: Los sistemas de comunicación e información con que el municipio cuente, tendrán como objetivo principal posibilitar el acceso de la comunidad a enterarse acerca de la gestión municipal en sus diversos ámbitos de acción, realizar consultas, hacer seguimiento de sus resoluciones y promover la transparencia en cada una de las acciones del gobierno local.

Asimismo, aquellos medios servirán para acoger y responder a reclamos, sugerencias, inquietudes, denuncias y consultas de los/as ciudadanos/as a los/as funcionarios/as y autoridades municipales.

ARTÍCULO 44: Los medios de comunicación e información permanente del municipio serán presenciales y electrónicos, constituidos por una ventanilla única, línea telefónica de funcionamiento continuo, y la página web municipal. Otros instrumentos de información son la revista y diario publicados por el municipio en ciertas circunstancias y los diversos materiales gráficos, elaborados por las distintas Direcciones Municipales específicamente para cada una de las actividades participativas a ser realizadas en la comuna.

CAPÍTULO XI

ESCUELAS DE FORMACIÓN PARA DIRIGENTES SOCIALES

ARTÍCULO 45: Las Escuelas de Formación para dirigentes sociales son instancias de participación por las que se busca reducir las brechas de conocimiento de gestión pública de los dirigentes sociales y líderes del sector de manera de propender a la homologación del lenguaje entre dirigentes y la gestión municipal.

ARTÍCULO 46: El objetivo de este mecanismo de participación es entregar conocimientos prácticos respecto del funcionamiento de: los organismos públicos, cursos de formulación y evaluación de proyectos sociales, derecho administrativo, liderazgo y uso de la ley 20.285 sobre acceso a la información pública y transparencia, sin perjuicio de las temáticas que la Municipalidad y/o los dirigentes consideren importantes.

ARTÍCULO 47: Le corresponderá a la Dirección de Desarrollo Comunitario implementar la provisión de este servicio a los dirigentes sociales, contemplando la entrega de la logística que esta requiera.

ARTÍCULO 48: Podrán inscribirse a estos cursos los dirigentes sociales y líderes del sector, pertenecientes a organizaciones territoriales, funcionales y vecinos.

CAPÍTULO XII

DIÁLOGOS CIUDADANOS

ARTÍCULO 49: Los diálogos ciudadanos son instancias de participación ciudadana orientados al debate y deliberación pública respecto de temas de interés público.

ARTÍCULO 50: Estos diálogos tienen por fin contribuir a una cultura de participación ciudadana más amplia y a un fortalecimiento de la institucionalidad democrática de la comuna y el país.

ARTÍCULO 51: La ciudadanía de la comuna de Pucón deberá hacer llegar a la Dirección de Desarrollo Comunitario los temas que desee integrar a la tabla de los diálogos ciudadanos. El o los temas a ser discutidos en sesión serán decididos por la DIDEKO en base a criterios de contingencia.

Los criterios de contingencia se regirán por el nivel de frecuencia de las solicitudes de temas en tabla.

ARTÍCULO 52: Las conclusiones de los diálogos ciudadanos quedarán en acta pública disponible en la página web del municipio.

CAPITULO XIII

FISCALIZADORES Y EDUCADORES CIUDADANOS

ARTÍCULO 53: Se entenderá por Fiscalizadores y Educadores Ciudadanos a aquellos vecinos y usuarios de la comuna que informen a través de la página web municipal aquellas acciones que afecten el uso de los espacios públicos y las conductas que perturben la convivencia de los vecinos y usuarios de la comuna.

La finalidad de este mecanismo es realizar una cogestión de los espacios públicos y la convivencia de los vecinos y usuarios de la comuna. Fortaleciendo así la ciudadanía y la gestión municipal.

ARTÍCULO 54: La ciudadanía podrá ejercer este derecho a través de la web municipal, creada para este fin, la que permitirá acceder a una plataforma digital que dispondrá de un formulario donde podrá dar a conocer la acción que afecten el uso de los espacios públicos y las conductas que perturben la convivencia de los vecinos y usuarios de la comuna.

Para este efecto, al usuario de este espacio virtual se le solicitará identificarse (manteniendo la reserva de sus antecedentes), e indicar dirección, descripción de la acción a informar, además podrá adjuntar información complementaria como fotografías.

ARTÍCULO 55: Esta información será sistematizada y derivada a las direcciones municipales correspondiente para su respectiva gestión.

Para lo anterior, se dispondrá de seguimiento a través de una unidad municipal definida por la administración a cargo de este mecanismo de información y educación.

CAPÍTULO XIV ***PANELES DE CONTROL CIUDADANO***

ARTÍCULO 56: Se entiende como un mecanismo de participación que contribuye a la transparencia municipal.

Esta instancia consta de dos modalidades: una plataforma web y una instancia presencial. La plataforma web es una instancia la que permite informar a los vecinos y usuarios a cerca de lo realizado y conocer el grado de avance de las tareas de cada Dirección o Unidad Municipal. Este portal web considera un mecanismo que permite la opinión de los vecinos y usuarios acerca de los cumplimientos de las avances del plan municipal. Para tales efectos se considera los siguientes conceptos en materia de avances; Pendiente: aquellos procesos que no hayan iniciado; En Proceso: aquellas tareas cuyos procedimientos se están llevando a cabo; Por Aprobarse: aquellos productos que estén en proceso de aprobación y visaciones; Cumplido: aquellos productos que se hayan concretado.

CAPÍTULO XV ***PARTICIPACIÓN CIUDADANA JUVENIL***

ARTÍCULO 57: La Municipalidad de Pucón considera la participación ciudadana a temprana edad un factor esencial para avanzar hacia una sociedad civil corresponsable e inclusiva.

ARTÍCULO 58: Los PUJ (Participación Ciudadana Juvenil) son un mecanismo de participación ciudadana diseñado para incorporar la mirada y opinión de los estudiantes en la política municipal.

ARTÍCULO 59: Los PUJ consideran como sujetos de participación a los estudiantes de los diferentes niveles, a los docentes, a los co docentes, a los centros de padres, centros de alumnos, consejo escolar de la comuna.

ARTÍCULO 60: Los PUJ se ejecutarán a nivel de colegios para luego trabajar las propuestas y conclusiones a nivel comunal.

ARTÍCULO 61: Los temas tratados en los PUJ serán definidos de mutuo acuerdo entre la Municipalidad de Pucón y las directivas de todos los Centros de Estudiantes de la comuna.

CAPITULO XVI

CUENTA PÚBLICA

ARTÍCULO 62: La Cuenta Pública es una instancia de participación en donde el Alcalde/sa rinde cuenta de la gestión municipal anual y de la marcha general de la municipalidad al Concejo Municipal a más tardar en el mes de abril de cada año. En cuanto la presentación al Consejo de la Sociedad Civil se realizará en el mes de mayo, según lo establece la normativa.

Deberán ser invitados autoridades regionales, parlamentarias que representen al distrito, funcionarios municipales, como también representantes de las organizaciones territoriales y funcionales de la comuna y vecinos; debiendo indicar:

- a) El balance de la ejecución presupuestaria y el estado de situación financiera, indicando a través de la metodología de clasificador presupuestario los ingresos y gastos efectivos. Asimismo, dará información del detalle de los pasivos del municipio y de las corporaciones municipales.
- b) Las acciones realizadas para el cumplimiento del PLADECO, así como el grado de avance de las políticas públicas, planes, programas y proyectos de largo y mediano plazo, las metas cumplidas y los objetivos alcanzados.
- c) Las inversiones efectuadas en relación con los proyectos concluidos en el período y aquellos en ejecución, señalando las principales fuentes de financiamiento.
- d) Un resumen de las principales observaciones y dictámenes de la Contraloría General de la República relativas a la gestión del municipio.
- e) Los convenios celebrados con otras instituciones públicas y privadas, así como la constitución de corporaciones o fundaciones, o bien, la incorporación municipal a estas entidades.
- f) Las modificaciones efectuadas al patrimonio municipal.
- g) Los indicadores más relevantes que den cuenta de la gestión en los servicios de Educación y Salud; de la situación previsional vinculado a las áreas de Salud y Educación; del grado de cumplimiento de las metas sanitarias
- h) Todo hecho relevante de la administración municipal que debe ser conocido por la comunidad local.

Lo anterior, señalado en la ley 18.645 Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

ARTÍCULO 63: En esta instancia, el Alcalde/sa estará acompañado por sus directores/as, subdirectores y asesores, quienes responderán a consultas de la audiencia.

CAPITULO XVII ***DE LA CONSULTA CIUDADANA***

ARTÍCULO 64: La consulta ciudadana es un mecanismo de participación ciudadana, no vinculante, mediante el cual, la comunidad local emite su opinión, preferencia o bien formula propuestas para resolver problemas de interés colectivo, a nivel comunal, territorio específico, o bien, respecto a un determinado segmento de la población, y cuyo resultado podrá constituir un elemento de juicio adicional en la decisión de que se trate.

ARTÍCULO 65: La consulta ciudadana será convocada por el Alcalde o Alcaldesa, en los siguientes casos:

- a) A propuesta del Alcalde o Alcaldesa con la aprobación de la mayoría absoluta del Concejo Municipal.
- b) A requerimiento de mayoría simple de los Concejales presentes.
- c) A requerimiento de la mayoría absoluta de los miembros del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil.
- d) A requerimiento de la mayoría absoluta de una Unión Comunal, independiente de su naturaleza.
- e) A requerimiento de la mayoría absoluta de una Junta de Vecinos.
- f) A requerimiento de la mayoría absoluta de una Comunidad Indígena

ARTÍCULO 66: Se convocará por intermedio de Decreto Alcaldicio, que deberá publicarse a lo menos treinta días corridos antes de la fecha de la consulta. El decreto deberá señalar con claridad el objeto de ésta, quiénes están convocados a participar, las materias objeto de consulta, la oportunidad y el lugar de su realización, y todos los demás antecedentes necesarios para el adecuado desarrollo de la consulta.

ARTÍCULO 67: El Decreto Alcaldicio de Consulta Ciudadana deberá contener:

- a) Fecha de realización, lugar y horario.
- b) Materias sometidas a consulta.
- c) Derechos y obligaciones de los participantes.
- d) Procedimientos de participación.
- e) Información de los resultados.

El decreto contendrá la o las cuestiones sometidas a consulta ciudadana. Además, señalará la fecha de su realización, debiendo efectuarse 120 días después de la publicación de dicho

decreto en la página web municipal, si ese día correspondiere a un domingo. Si así no fuere, ella se realizará el domingo inmediatamente siguiente.

ARTÍCULO 68: Para definir la convocatoria de la consulta ciudadana se considerará el interés y la afectación de las personas respecto a la materia consultada, comuna o territorio afectado.

Podrán ser materias de consulta ciudadana, entre otros, los instrumentos de gestión municipal como, el Plan Comunal de Desarrollo, en el cual podrán participar todas las personas que residen, trabajen, estudien o tengan una clara relación con el territorio comunal.

Referente al Plan Regulador, podrán participar las personas habilitadas para sufragar en la comuna, lo cual será verificado mediante consulta a los registros del servicio electoral.

La convocatoria impresa se publicará en los lugares de mayor afluencia de personas y se difundirá por todos los medios de comunicación dispuestos por la Municipalidad, sin perjuicio de que el Decreto Alcaldicio que la convoca disponga de otros medios idóneos que propendan a su amplia difusión. Además, se utilizará todo medio digital disponible para ampliar la difusión, optimizar los recursos y garantizar el amplio conocimiento de la ciudadanía.

ARTÍCULO 69: Las consultas se podrán materializar por medios analógicos como digitales, incluso ambos simultáneamente, siempre procurando cumplir con los principios de esta ordenanza, en especial los de inclusión e incidencia. Los resultados de toda consulta serán públicos y deberán difundirse por todos los medios de comunicación de que disponga la Municipalidad.

CAPITULO XVIII ***DE LA CONSULTA INDÍGENA***

ARTÍCULO 70: La Consulta Indígena es una obligación dispuesta en una norma de rango Constitucional (Convenio 169 de la OIT ratificado por Chile el año 2008), para todos aquellos organismos del Estado que tomen medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectar a población indígena.

Se rige en Chile por las disposiciones del Decreto Supremo N° 66 de 2014 que contiene el Reglamento del Procedimiento de Consulta Indígena.

La Consulta y participación constituyen la piedra angular del Convenio 169, esto exige que los Pueblos Indígenas y Tribales sean consultados en relación con los temas que los afectan. También exige que puedan participar de manera informada, previa y libre en los procesos de desarrollo y formulación de políticas que los afectan, artículo N° 6 y artículo N° 7.

ARTÍCULO 71: La consulta indígena será convocada en las circunstancias e instancias establecidas en el convenio N°169 de la OIT.

ARTÍCULO 72: Se convocará por intermedio de Decreto Alcaldicio, que deberá publicarse a lo menos treinta días corridos antes de la fecha de la consulta. El decreto deberá señalar con claridad el objeto de ésta, quiénes están convocados a participar, las materias objeto de consulta, la oportunidad y el lugar de su realización, y todos los demás antecedentes necesarios para el adecuado desarrollo de la consulta.

ARTÍCULO 73: Las etapas de la consulta indígena son:

- a) Planificación: se entrega información preliminar de la materia que se someterá a consulta. Se define los actores participantes, lugares de reuniones, fechas, horarios y formas de difusión. Se define la forma en que se registrara el proceso de consulta indígena. Se socializa la propuesta de las distintas etapas de la consulta indígena, según Decreto Supremo N°66, esta etapa debiera considerar a lo menos tres reuniones.
- b) Entrega de información: se entrega información sobre las modificaciones que se pretenden realizar.
- c) Deliberación interna: En esta etapa las comunidades indígenas realizarán reuniones internas con la finalidad de analizar, debatir y sancionar los acuerdos que surgen en el marco del proceso de consulta indígena.
- d) Diálogo: En esta etapa se realizará el Dialogo entre la Municipalidad y las Comunidades Indígenas para buscar acuerdos. El acuerdo suscrito por la Municipalidad resolverá la estructura que tendrá este proceso de diálogo, se registrará los acuerdos y desacuerdos, estos últimos, serán descritos y fundamentados.
- e) Sistematización y entrega de resultados: Se elaborará y se entregara documento final de la consulta a las comunidades indígenas
- f) Término de la Consulta Indígena: Se propone definir una actividad de cierre del proceso en que se genere una instancia o comisión de seguimiento para que se pueda velar por el cumplimiento de los acuerdos desarrollados en el proceso de la Consulta Indígena.

ARTÍCULO 74: Para definir la convocatoria de la consulta Indígena, se considerará el interés y la afectación de las personas respecto a la materia consultada, comuna o territorio afectado.

Podrán ser materias de consulta, entre otros, los instrumentos de gestión municipal como, el Plan Comunal de Desarrollo, en el cual podrán participar todas las personas que residen,

trabaje, estudien o tengan una clara relación con el territorio comunal. En el Plan Regulador podrán participar solo aquellas personas habilitadas para sufragar en la comuna (registros SERVEL).

La convocatoria impresa se publicará en los lugares de mayor afluencia de personas y se difundirá por todos los medios de comunicación dispuestos por la Municipalidad, sin perjuicio de que el Decreto Alcaldicio que la convoca disponga de otros medios idóneos que propendan a su amplia difusión. Además, se utilizará todo medio digital disponible para ampliar la difusión, optimizar los recursos y garantizar el amplio conocimiento de la ciudadanía.

ARTÍCULO 75: Las consultas se podrán materializar por medios analógicos como digitales, incluso ambos simultáneamente, siempre procurando cumplir con los principios de esta ordenanza, en especial los de inclusión e incidencia. Los resultados de toda consulta serán públicos y deberán difundirse por todos los medios de comunicación de que disponga la Municipalidad.

CAPITULO XIX **DE LA AUDIENCIA PÚBLICA**

ARTÍCULO 76: La audiencia pública es un mecanismo de participación ciudadana por medio del cual las personas que habitan el territorio de Pucón presentan al Alcalde o Alcaldesa y al Concejo Municipal materias de interés comunal.

ARTÍCULO 77: El Concejo Municipal recibirá en Audiencia Pública a cualquier organización o institución que desarrolle actividades en la Comuna de Pucón, como asimismo, las que no menos de cien ciudadanos de la comuna respalden, a fin de que esta exponga sus inquietudes, problemas, proyectos o aportes al desarrollo de la Comuna o de sus sectores. En la forma y oportunidad de las Audiencias Públicas, el Concejo garantizará la igualdad entre las distintas instituciones y se regirá por las disposiciones de los artículos siguientes. Las Audiencias Públicas podrán ser tanto presenciales como remotas.

ARTÍCULO 78: El requerimiento de los habitantes para ser recibidos en audiencia pública deberá presentarse por escrito y deberá contener a lo menos:

- a) Individualización (nombre completo, Rut, número de teléfono y correo electrónico si lo tuvieran) de las personas requirentes, acompañado de listado de firmas.
- b) Indicación de la materia sometida a conocimiento y fundamentos de la misma, la que deberá ser atingente al ámbito de la Administración Municipal.
- c) Indicación de las personas, no más de cinco (5), que representarán a los requirentes en la audiencia pública.

ARTÍCULO 79: El requerimiento se presentará ante el Secretario(a) Municipal, quien certificará el cumplimiento de los requisitos establecido por la presente ordenanza.

ARTÍCULO 80: El Secretario(a) Municipal llevará un libro foliado de "Ingreso de solicitudes de Audiencias Públicas". Recibida una solicitud, el Secretario(a) Municipal la anotará en el Libro señalado y la remitirá al Alcalde o Alcaldesa, con copia a cada uno de los Concejales, acompañada de un informe respecto del cumplimiento de los requisitos mencionados en el artículo precedente. La solicitud será analizada en la sesión del Concejo siguiente.

ARTÍCULO 81: El Concejo fijará el día, hora y lugar en el que se realizará la audiencia pública y fijará el o los temas a tratar, lo que será comunicado por el Secretario(a) Municipal a los representantes de los requirentes y se pondrá en conocimiento de la comunidad mediante aviso colocado en la Oficina de Informaciones y/o publicación en plataformas municipales digitales.

ARTÍCULO 82: Las audiencias públicas serán presididas por el Alcalde o Alcaldesa o por quien lo subrogue. El quorum necesario para declararla constituida será el de la mayoría simple de los Concejales; su protocolo, disciplina y orden será el mismo que el de las sesiones del Concejo Municipal.

En las Audiencias Públicas se tratarán solo los temas contenidos en la convocatoria.

El Secretario(a) Municipal participará como ministro de fe y actuará de Secretario(a) de la audiencia, levantando acta resumida de lo tratado en ella.

ARTÍCULO 83: Cuando se trate de propuestas, el Concejo Municipal deberá decidir si las acepta o deniega parcial o íntegramente, adoptando las medidas que estime conducentes para mejor resolver, como solicitar informes, estudios u otras iniciativas, debiendo pronunciarse dentro de los 30 días siguientes a la realización de la audiencia.

CAPITULO XX

DE LA OFICINA DE PARTES, RECLAMOS E INFORMACIONES

ARTÍCULO 84: La Municipalidad deberá habilitar y mantener en funcionamiento una Oficina abierta a la comunidad en general, a fin de que las personas ingresen las presentaciones mediante las cuales manifiesten sus inquietudes y formulen las sugerencias reclamos que estimen pertinentes.

Dicha oficina tendrá por objeto informar, atender y procurar dar solución a las presentaciones o reclamos efectuados por la comunidad, dando cumplimiento a la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones.

ARTÍCULO 85: La Municipalidad informará a la comunidad en forma oportuna y clara de los proyectos, programas, actividades u otros temas de interés vecinal a través de la Oficina de Partes y Reclamos e Informaciones y otros medios que estime apropiados, tanto impresos como digitales.

ARTÍCULO 86: Para efectos de esta Ordenanza se entenderá por:

- a) PRESENTACIÓN, el instrumento a través del cual se pone en conocimiento y se somete a consideración de la autoridad municipal una situación de interés para la comunidad local, pueden ser consultas y solicitudes, sugerencias o denuncias.
- b) RECLAMO, la solicitud dirigida a la autoridad municipal para que ésta intervenga y solucione, de ser posible, una situación que le afecta y que considera injusta o le causa daño al o la solicitante, respecto de algún bien o servicio que preste el municipio.

ARTÍCULO 87: Las presentaciones y reclamos se someterán al siguiente procedimiento:

- 1.- Deberán efectuarse por escrito en los formularios que para tal efecto tendrá a disposición de las personas la Municipalidad o a través de cartas. Además se podrán efectuar por correo electrónico visitando la página Web de la Municipalidad (www.municipalidadpucon.cl) y si se trata de reclamos, además podrán efectuarse por teléfono o personalmente.
- 2.- Deberán ser suscritos por el peticionario indicando su nombre completo, cédula de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico si lo tuviere. Tratándose de personas jurídicas deberá individualizarse en igual forma al representante legal.
- 3.- Deberán adjuntarse los antecedentes en que se fundamenta, cuando fuere procedente.
- 4.- Las presentaciones o reclamos dirigidos al Alcalde o Alcaldesa mediante carta u otro medio escrito deberán ingresarse en la Sección Oficina de Partes, dependiente de la Secretaría Municipal, unidad que la fechará y asignará un número de ingreso externo a través del Sistema Documental Computacional, lo que servirá para el seguimiento y consulta de la presentación o reclamo. El número de ingreso externo será único y deberá ser mantenido por todas las unidades municipales. La fecha de ingreso indicará el día de inicio del plazo que tiene la Municipalidad para dar respuesta.
 - 4.1.- El Secretario(a) Municipal distribuirá el documento al Alcalde o Alcaldesa, a la Administración Municipal y a la unidad municipal correspondiente.
 - 4.2.- El Director de la Unidad Municipal respectiva deberá someter a consideración del Alcalde o Alcaldesa para su firma el proyecto de respuesta, dentro del plazo máximo de 15 días corridos, indicando el fundamento de ella.
 - 4.3.- Si la naturaleza de la materia lo amerita, dentro del plazo indicado, el director deberá evacuar un informe escrito al Alcalde o Alcaldesa, proponiendo las

diferentes alternativas de solución o respuesta, y luego de resuelto por esta autoridad, preparará el proyecto de respuesta para su firma.

- 4.4.- Cuando una presentación o reclamo se refiere a dos o más materias diferentes que deban ser respondidas por direcciones distintas cada una de ellas informará respecto de su área a Secretaría Municipal, quien preparará y someterá a consideración del Alcalde o Alcaldesa el oficio conductor, adjuntando los informes de cada unidad.
- 4.5.- Todos los oficios de respuesta a los reclamos o presentaciones serán firmados por el Alcalde o Alcaldesa y enviados a través de la Oficina de Partes al reclamante o interesado, con copia digitalizada a las unidades municipales que participaron en la solución o análisis del problema, y a la Oficina de Partes, Reclamos e Informaciones
- 4.6.- La Municipalidad evacuará la respuesta en un plazo máximo de 20 días corridos desde la fecha de ingreso en la Oficina de Partes de la presentación o reclamo. En casos justificados, el Alcalde o Alcaldesa podrá autorizar la ampliación del plazo en 10 días corridos. La respuesta se entenderá dada desde la fecha de despacho de esta por correo.

ARTÍCULO 88: Si la presentación se refiere a alguna materia que el Municipio considerará en su planificación y gestión futura, ello será informado al requirente.

Si se refiere a un tema que involucre políticas estratégicas municipales o impacto social, las directrices las entregará el Alcalde o Alcaldesa y Jefe de Gabinete, quienes se asesorarán, cuando corresponda, por el director jurídico y/o por el director de la unidad respectiva.

ARTÍCULO 89: Las respuestas deberán ser emitidas en un plazo máximo de 20 días a contar de la recepción. En caso que la respuesta requiera de un plazo mayor, la Secretaría Municipal, deberá acusar recibo al remitente, indicando que la respuesta está en curso y será respondida a la brevedad. Esta tarea será responsabilidad de la dirección respectiva en el caso de ingresos realizados en ellas.

ARTÍCULO 90: La Secretaría Municipal deberá procurar la oportuna y eficaz solución y respuesta a las presentaciones o reclamos que hayan ingresado por Oficina de Partes, a través de las unidades municipales dentro de los plazos antes establecidos, correspondiendo exclusivamente a esta dirección informar a los interesados en caso de ser solicitado, respecto del estado de tramitación de su presentación o reclamo, para lo cual las unidades municipales deberán darle oportunamente la información que les sea requerida. Esta responsabilidad recaerá en cada director respecto de las presentaciones o reclamos ingresados directamente a su unidad.

ARTÍCULO 91: No se regirán por este procedimiento las presentaciones o reclamos que tengan un procedimiento especial establecido por la ley.

CAPITULO XX

DE LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

ARTÍCULO 92: Las organizaciones comunitarias son mecanismos de participación ciudadana con personalidad jurídica, de derecho privado, sin fines de lucro, con patrimonio propio que se rigen por las disposiciones Ley N° 19.418 y la Ley 20.500

Las organizaciones comunitarias pueden ser territoriales o funcionales o se regirán por este procedimiento las presentaciones o reclamos que tengan un procedimiento especial establecido por la ley.

I.- ORGANIZACIONES COMUNITARIAS TERRITORIALES

ARTÍCULO 93: Las organizaciones comunitarias territoriales son las Juntas de Vecinos y la Unión Comunal de Juntas de Vecinos, tanto urbanas como rurales.

Juntas de Vecinos: son organizaciones representativas de las personas que residen en una misma unidad vecinal, cuyo objeto es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y vecinas y colaborar con las autoridades del Estado y de la Municipalidad.

Unión Comunal de Juntas de Vecinos: es una agrupación de juntas de vecinos de la misma comuna que las representa y formula ante quien corresponda las proposiciones que éstas acuerden. Su objeto es la integración y el desarrollo de sus organizaciones afiliadas y la realización de actividades educativas y de capacitación de los vecinos. Cuando sean requeridas asumirán la defensa de los intereses de las juntas de vecinos en las esferas gubernamentales, legislativas y municipales.

Para constituir una unión comunal se requerirá celebrar una asamblea a la que deberán concurrir representantes de, a lo menos, un treinta por ciento de las juntas de vecinos que existan en la comuna respectiva.

ARTÍCULO 94: De conformidad a lo dispuesto en el artículo 65 letra ñ) de la Ley N° 18.695, el Municipio deberá consultar a todas las juntas de vecinos existentes en la unidad vecinal afectada acerca del otorgamiento, renovación, caducidad y traslado de patentes de alcoholos.

II.- ORGANIZACIONES COMUNITARIAS FUNCIONALES

ARTÍCULO 95: Las organizaciones comunitarias funcionales son aquellas con personalidad jurídica y sin fines de lucro que tienen por objeto representar y promover valores e intereses específicos de la comunidad dentro del territorio de la comuna. Se constituyen y regulan

según lo dispuesto en la Ley 19.418 y Ley 20.500, Sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias.

ARTÍCULO 96: Las organizaciones comunitarias funcionales podrán constituir una unión comunal, con al menos el 20% de las organizaciones de la misma naturaleza, existentes en la comuna.

Lo establecido en los artículos 48, 49, 50 y 51 de la Ley 19.418 y Ley 20.500 será aplicable a las Uniones Comunales de organizaciones comunitarias funcionales.

TÍTULO IV **DE LOS OBJETIVOS**

ARTÍCULO 97: El objetivo general de la presente ordenanza es incentivar y promover la participación ciudadana como un eje estratégico de la gestión municipal de manera tal que las decisiones de diseño e implementación de políticas municipales incorpore la mirada de los vecinos, usuarios y ciudadanos de la comuna de Pucón.

Los objetivos específicos de la presente ordenanza de participación son:

- a) Impulsar el desarrollo de una ciudadanía empoderada y consciente de sus derechos y deberes con la comuna en que residen, trabajan o estudian.
- b) Orientar la gestión municipal hacia el desarrollo de las capacidades de sus vecinos, incrementando el capital social de la comuna.
- c) Potenciar la participación de los vecinos.
- d) Promover la participación ciudadana como instrumento que aumenta la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas municipales.
- f) Fomentar el valor ciudadano de la participación en los niños, niñas, adolescentes y juventud.
- g) Fortalecer la inclusión e integración de los vecinos y vecinas de la comuna en la gestión municipal
- h) Promover el derecho ciudadano a usar los espacios públicos de acuerdo a las leyes, el orden y el respeto a la dignidad, seguridad y libertad de las demás personas.

TÍTULO V **DE LAS GENERALIDADES**

CAPITULO I **DE LA CONSULTA**

ARTÍCULO 98: Las organizaciones de representación ciudadana que tendrán que ser consultadas e informadas respecto de lo contenido y ejecutado en función de esta ordenanza son aquellas de tipo territorial y funcional de la comuna debidamente inscritas en el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro del Servicio de Registro Civil e Identificación según norma el artículo ocho de la ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, y cuya personalidad jurídica cuente con la vigencia correspondiente.

Según lo estipulado en esta Ordenanza se consultará e informará a las organizaciones según la materia a tratar:

- a) En el caso de temas asociados a los barrios se consultarán a: las juntas de vecinos, comités de adelanto, clubes de adultos mayores, organizaciones juveniles, culturales, agrupaciones de mujeres, a vecinos y usuarios de los barrios, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.
- b) En el caso de temas asociados a educación se consultarán a: centros de padres, organizaciones de estudiantes, agrupaciones de docentes y asistentes de la educación, comisión de Educación del Cosoc de Pucón, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.
- c) En el caso de temáticas de salud se consultarán a: consejo de desarrollo local de salud, vecinos y usuarios de los servicios de salud comunal, asociaciones gremiales de funcionarios de la salud, asociaciones de profesionales de la salud, grupos de voluntariados, comisión de Salud del Cosoc de Pucón, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.
- d) En temas medioambientales se consultarán a: juntas de vecinos, agrupaciones medioambientales, clubes de adultos mayores, agrupaciones de jóvenes, mujeres, culturales, migrantes, voluntariados, estudiantes, organizaciones de interés público, vecinos, comisión de medioambiente del Cosoc de Pucón, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.
- e) En el ámbito cultural, se consultará a: organizaciones culturales, de jóvenes, de estudiantes, de migrantes, de artistas, organizaciones de interés público, comisión de cultura del Cosoc de Pucón, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.

f) En el tema referente a actividades económicas, se consultarán a: juntas de vecinos, asociaciones de consumidores, cámara de comercio, representantes de agrupaciones de comerciantes, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.

g) En el caso de consultar e informar por temas de ciudad se consultará a: juntas de vecinos, uniones comunales, comités de adelanto, agrupaciones culturales, deportivas, de migrantes, organizaciones por grupos etarios, organizaciones de interés público, asociaciones y sindicatos, agrupaciones de voluntariado, Comisión de Patrimonio y Urbanismo del Cosoc de Pucón, organizaciones asociadas a la temática de movilidad urbana, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.

h) En temas relacionados con seguridad y convivencia vecinal se consultará a: juntas de vecinos, comités de adelanto y seguridad, comités de administración, organizaciones de interés público, entre otras que se estimen pertinentes para estos efectos.

i) Para aquellas temáticas que la administración considere relevantes y que no hayan sido consideradas anteriormente, se resolverá consultar e informar a la ciudadanía a través de las organizaciones que la autoridad estime pertinente.

CAPITULO II ***DE LA CORRESPONSABILIDAD***

ARTÍCULO 99: Corresponsabilidad es el compromiso mutuo entre la municipalidad y la comunidad (vecinos y usuarios) a dar cumplimiento de los acuerdos adquiridos, en pro del mejoramiento de las condiciones de vida de los vecinos y usuarios de la comuna de Pucón. Para lo anterior, la municipalidad fomentará el trabajo en conjunto entre el equipo municipal y la comunidad.

ARTÍCULO 100: La Municipalidad de Pucón considera la participación ciudadana corresponsable como un elemento esencial de una gestión municipal moderna por cuanto fomenta la transparencia, la eficacia y eficiencia de la realización de la política pública municipal.

La Corresponsabilidad busca construir una comunidad sustentable a través de una cultura de transparencia y de la participación ciudadana responsable de las instituciones y actores que la componen.

ARTÍCULO 101: En este marco de corresponsabilidad, son deberes de la comunidad organizada:

1. Aportar al municipio con ideas de diseño de nuevas políticas sociales locales.
2. Realizar propuestas constructivas para el beneficio de toda la comunidad.
3. Construir espacios de participación, basados en la democracia e integración de los barrios.
4. Ejercer un rol protagónico en los procesos que mejoren la calidad de vida de los vecinos y usuarios de la comuna.

ARTÍCULO 102: Son responsabilidades de una municipalidad corresponsable:

1. Difundir toda política municipal a sus funcionarios, de manera que estos la transmitan a los usuarios y vecinos de la comuna de Pucón.
2. Difundir toda política municipal en la comunidad con el objetivo que la ciudadanía actúe informada.
3. Reconocer el rol del dirigente social como aporte a la gestión municipal corresponsable.
4. Dar atención oportuna y eficiente a las inquietudes y solicitudes que la comunidad, en base a los procedimientos establecidos.

CAPITULO III ***DE LA EQUIDAD Y MULTIPLURALIDAD***

ARTÍCULO 103: La Municipalidad de Pucón reconoce la existencia de una multiplurality de actores y organizaciones que promueven y dan vida a la participación ciudadana.

La multiplurality de actores y organizaciones dan a Santiago la calidad de comuna diversa.

ARTÍCULO 104: Dada la naturaleza multiplural de las organizaciones y actores de la comuna, la Municipalidad de Pucón dará un trato equitativo a cada una de ellas, ofreciendo igualdad de oportunidades de acceso a los servicios municipales.

La Municipalidad de Santiago reconoce la pluralidad cultural de los habitantes de la comuna como elemento insustituible de una gestión municipal moderna e inclusiva.

ARTÍCULO 105: Será deber del municipio fomentar prácticas de respeto e inclusión a la pluralidad cultural de la comuna y desincentivar conductas discriminatorias que atenten contra la dignidad de todo vecino y usuario de la comuna.

CAPITULO IV

DEL CIVISMO Y USO DEL ESPACIO PÚBLICO

ARTÍCULO 106: La Municipalidad de Pucón fomentará los valores que promuevan estándares de convivencia para garantizar una mejor calidad de vida en los espacios públicos.

ARTÍCULO 106: Toda persona debe hacer buen uso del mobiliario urbano de la ciudad, debiendo éste ser respetado y utilizado de tal forma que no sufra deterioro.

Se prohíben las conductas que atenten contra el patrimonio existente en la comuna, como también del equipamiento, infraestructuras e instalaciones en los espacios públicos.

ARTÍCULO 107: La Municipalidad de Pucón llevará a cabo campañas informativas orientadas a garantizar la convivencia y el respeto a los derechos de los vecinos y usuarios de la comuna y del espacio público.

ARTÍCULO TRANSITORIO

ARTÍCULO 108: Los instrumentos de participación señalados en esta Ordenanza deberán contar con un reglamento que establezca los procedimientos requeridos para su funcionamiento.

Encomiéndese a la Dirección de Desarrollo Comunitario, la elaboración del reglamento de funcionamiento de los instrumentos de participación, los que contarán con la revisión de la Dirección de Asesoría Jurídica, para luego ser puestos en conocimiento del Concejo Municipal.

ANÓTESE y transcríbase a todas las reparticiones municipales, Departamento de Relaciones Públicas para su publicación y pase a la Dirección de Desarrollo Comunitario para su conocimiento y fines consiguientes.