



DECRETO APRUEBA ACTUALIZACION DE ORDENANZA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DECRETO EXENTO N° 1837

FRUTILLAR, 04 de mayo de 2023

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: El Oficio 296/21 de fecha 2 de junio de 2021 del Tribunal Electoral Regional de Los Lagos, Rol 28-2021-P, que proclama al Alcalde de la Comuna de Frutillar, el Acta de Constitución del Honorable Concejo Municipal de Frutillar de fecha 28 de Junio de 2021, en que asume el cargo de Alcalde de la Comuna de Frutillar, Decreto Exento N°1416 del 29 de Junio de 2021, que nombra Alcalde de la Comuna de Frutillar; y las facultades conferidas por la Ley N°18.695 y su modificación Ley N°19.602 del 25/03/99, “Orgánica Constitucional de Municipalidades”.

CONSIDERANDO:

Ley N°20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información de la Administración del Estado (2007) y Decreto 236 que promulga el Convenio N° 169 sobre Pueblos indígenas y Tribales en países independientes de la Organización Internacional del Trabajo (2008)

Ley 18.695 “Orgánica Constitucional de Municipalidades” del año 2006, TITULO IV “DE LA PARTICIPACION CIUDADANA” Artículo 93.- *“Cada municipalidad deberá establecer en una ordenanza las modalidades de participación de la ciudadanía local, teniendo en consideración las características singulares de cada comuna, tales como la configuración del territorio comunal, la localización de los asentamientos humanos, el tipo de actividades relevantes del quehacer comunal, la conformación étnica de la población y cualquier otro elemento que, en opinión de la municipalidad, requiera una expresión o representación específica dentro de la comuna y que al municipio le interese relevar para efectos de su incorporación en la discusión y definición de las orientaciones que deben regir la administración comunal.*

Ley 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública del año 2011, Título IV De la Participación Ciudadana

Decreto Exento Municipal N° 3474 del 21 de septiembre de 2011 que aprueba Ordenanza de Participación Ciudadana que se encuentra vigente a la fecha

Ley 18.695 “Orgánica Constitucional de Municipalidades”, Artículo 65, *“El alcalde requerirá el acuerdo del concejo para:... letra l) Dictar ordenanzas municipales..”*; y Acuerdo del Honorable Concejo Municipal de Frutillar, en Sesión Ordinaria N° 442 de fecha 02 de mayo de 2023, acreditado mediante el Certificado N° 95 del 04/05/2023 emitido por secretario Municipal

DECRETO:

1. DÉJESE SIN EFECTO el Decreto Exento Municipal N° 3474 del 21 de septiembre de 2011 que aprueba Ordenanza de Participación Ciudadana.

2.- APRUÉBESE nuevo texto Ordenanza de Participación Ciudadana de la Comuna de Frutillar, en conformidad a la Ley 18.695/2006 y la Ley N° 20.500/2011.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°: La presente ordenanza **regula las modalidades de participación de la ciudadanía en la gestión de la Municipalidad** de Frutillar; teniendo en consideración las características singulares de la comuna, tales como la configuración del territorio, la localización de los asentamientos humanos, el tipo de actividades relevantes del quehacer comunal, la conformación etérea de la población y cualquier otro elemento que, en opinión de esta municipalidad, requiera una expresión o representación específica dentro de la comuna, y que al municipio le interesa relevar para efectos de su incorporación en la discusión y definición de las orientaciones que deben regir la administración comunal (*Ley N° 18.695 Art 93*).

De acuerdo a la *Carta Iberoamericana, suscrita en Portugal 30/11 al 01/12 de 2009*, el mayor desafío de la participación ciudadana en la gestión pública es impulsar su universalización, para crear las condiciones que permitan que los sectores más vulnerables ejerzan a la participación ciudadana para la defensa y exigencia de sus derechos, estableciéndose como un medio para la transformación social. En particular, se pone énfasis en la necesidad de garantizar la participación de los pueblos indígenas, mediante procesos y formas de organización que les sean propias a su pluralidad y diversidad cultural. Asimismo, resulta un compromiso fundamental la presencia del enfoque de género en los procesos de participación ciudadana.

ARTÍCULO 2°: Se entenderá por Participación Ciudadana *“la posibilidad que tienen los ciudadanos de la comuna de intervenir, tomar parte y ser considerados en las instancias de información, ejecución y evaluación de acciones que apunten a la solución de los problemas que los afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos de actividad de la Municipalidad y el desarrollo de la misma en los diferentes niveles de la vida comunal”* (Guía Participación Ciudadana en la Gestión Municipal 2016, MSGB, Pág 22).

Se considera también el aporte de la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública que señala que: *“participación ciudadana en la gestión pública el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas”*.

ARTÍCULO 3°: ORGANIZACIONES DE INTERÉS PÚBLICO

De acuerdo a lo señalado por la Ley 20.500, TÍTULO II, Art. 15° señala que son organizaciones de interés público, las que están conformadas por *“aquellas personas jurídicas sin fines de lucro, cuya finalidad es la promoción del interés general en materia de derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente o cualquiera otra de bien común, en especial las que recurran al voluntariado, y que estén inscritas en el Catastro”* indicado en el Artículo 16° de la mencionada Ley. También señala que *“Por el solo ministerio de la ley tienen carácter de interés público las organizaciones comunitarias funcionales, juntas de vecinos y uniones comunales constituidas conforme a la ley N° 19.418 y las comunidades y asociaciones indígenas reguladas en la ley N° 19.253”*.

ARTÍCULO 4° : OBJETIVOS DE LA ORDENANZA

1. Facilitar la interlocución entre el Municipio y las distintas expresiones organizadas y no organizadas de la ciudadanía local.
2. Impulsar y apoyar variadas formas de Participación Ciudadana de la Comuna en la solución de los problemas que le afectan, tanto si ésta se radica en el nivel local, como en el regional o nacional.
3. Fortalecer a la sociedad civil, la participación de ciudadanos y ciudadanas, y amparar el respeto a los principios y garantías constitucionales
4. Desarrollar acciones que contribuyan a mejorar la relación entre el Municipio y la sociedad civil.
5. Constituir y mantener una ciudadanía protagónica en la representación y solución de los problemas que les afectan, reconociendo sus distintas formas y expresiones en que estas se manifiestan en la sociedad.
6. Impulsar la equidad, el acceso a las oportunidades y revitalizar las organizaciones con orientación a facilitar la cohesión social.
7. Promover y desarrollar acciones que impulsen el desarrollo local, a través de un trabajo en conjunto con la ciudadanía.
8. Regular la forma y condiciones en que se expresarán los vecinos, manifestando su opinión o presentando iniciativas orientadas al bien común, ya sea por iniciativa propia o a requerimiento del alcalde o el Concejo Municipal.
9. Regular los mecanismos o procedimientos para acceder a la información pública de la Municipalidad de Frutillar.
10. Establecer los mecanismos de acceso a recursos municipales, por parte de las organizaciones ciudadanas para financiar iniciativas propias.

ARTÍCULO 5° : PRINCIPIOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Basado en los principios de la participación ciudadana en la gestión pública, establecidos en la Carta *Iberoamericana 2009*, consideraremos para esta Ordenanza los siguientes Principios:

a. Igualdad: la participación ciudadana en la gestión pública es un derecho de cada ciudadano y ciudadana, por lo que la Municipalidad de Frutillar debe establecer las garantías necesarias para que sea ejercido en igualdad de condiciones.

b. Autonomía: la participación ciudadana en la gestión pública, para ser asumida como derecho de los ciudadanos y las ciudadanas, debe ejercerse con total autonomía de los actores sociales.

c. Gratuidad: para que los ciudadanos y las ciudadanas puedan ejercer efectivamente su derecho de participación en la gestión pública, ésta tiene que ser gratuita.

d. Formalización: la Municipalidad de Frutillar promoverá la creación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las organizaciones, instituciones y mecanismos que hagan posible el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión pública, respetando la existencia de espacios y mecanismos de participación informal y espontánea.

e. Corresponsabilidad social: la participación ciudadana es corresponsabilidad de los poderes públicos y de los ciudadanos y las ciudadanas.

f. Respeto a la diversidad y no discriminación: en los procesos de participación ciudadana en la gestión pública se deberán respetar las particularidades, características y necesidades de los pueblos indígenas y afrodescendientes, así como de cualquier otro grupo poblacional, social y culturalmente diverso.

g. Adecuación tecnológica: con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública, la Municipalidad de Frutillar promoverá la adaptación y la universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación como herramientas para la participación de los ciudadanos y las ciudadanas.

TÍTULO II MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

La presente Ordenanza define mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede canalizar solicitudes, ejecutar acciones en conjunto y/o evaluar la gestión de la Municipalidad. Esta definición en ningún caso es excluyente de alguna modalidad que no esté considerada y que permita responder al objetivo de participación ciudadana activa.

ARTÍCULO 6° ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Los mecanismos de participación relacionados con el nivel de información a la ciudadanía serán:

a) Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública señala que una de las bases que sustentan el derecho a la participación ciudadana corresponde al acceso expedito a información pertinente sobre la gestión pública, señala en su artículo 71 que *“cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible”*. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros.

Tal como señala la Ley Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública *“La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener: Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso; Identificación clara de la información que se requiere; Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado; Órgano administrativo al que se dirige”*. La Municipalidad de Frutillar responderá en concordancia a lo dictado por la mencionada Ley en cuanto a Transparencia Activa y a solicitudes de información de parte de la ciudadanía.

b) Cuentas Públicas Participativas; Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades Artículo 67 señala *“El alcalde deberá dar cuenta pública al concejo, al consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil y al consejo comunal de seguridad pública, a más tardar en el mes de abril de cada año, de su gestión anual y de la marcha general de la municipalidad. Deberán ser invitados también a esta sesión del concejo, las principales organizaciones comunitarias y otras relevantes de la comuna; las autoridades locales, regionales, y los parlamentarios que representen al distrito y la circunscripción a que pertenezca la comuna respectiva”*

La cuenta pública se efectuará mediante informe escrito, el cual deberá hacer referencia a lo menos a los siguientes contenidos (Extracto Ley 18.695 Artículo 67°):

- El balance de la ejecución presupuestaria y el estado de situación financiera.
- Estado de ejecución del PLADECO
- Estado de Ejecución del plan comunal de seguridad pública vigente,
- Gestión anual del consejo comunal de seguridad pública
- Las inversiones efectuadas en relación con los proyectos concluidos en el período
- Un resumen de las auditorías, sumarios y juicios en que la municipalidad sea parte, así como resoluciones u observaciones de Consejo para la Transparencia y/o Contraloría General de la República.
- Los convenios celebrados con otras instituciones, públicas o privadas, así como la constitución de corporaciones o fundaciones, o la incorporación municipal a ese tipo de entidades;
- Las modificaciones efectuadas al patrimonio municipal;
- Los indicadores más relevantes que den cuenta de la gestión en los servicios de educación y salud,
- El estado de la aplicación de la política de recursos humanos;
- Todo hecho relevante de la administración municipal que deba ser conocido por la comunidad local, y
- “Una relación detallada del uso, situación y movimiento de todos y cada uno de los aportes recibidos para la ejecución del plan de inversiones en infraestructura de movilidad y espacio público... las obras ejecutadas, ...la programación de obras para el año siguiente”.

Un extracto de la cuenta pública del alcalde deberá ser difundido a la comunidad. Sin perjuicio de lo anterior, la cuenta íntegra efectuada por el alcalde deberá estar a disposición de los ciudadanos para su consulta.

c) Plataformas Digitales Participativas. Las plataformas digitales ofrecen la oportunidad de profundizar la democracia al ampliar los accesos que tiene la ciudadanía para entrar en procesos de colaboración con el Municipio, y permitir a las autoridades entrar en procesos de retroalimentación continúa con los ciudadanos. El Municipio podrá emprender iniciativas de implementación y mejora de alguna plataforma única que fomente la participación, accesibilidad, información y transparencia acerca de los procesos de participación ciudadana y consultas que realizan las diversas organizaciones y personas al Municipio.

d) Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Ley 18.695 Art. 98 señala “*La Municipalidad deberá habilitar y mantener en funcionamiento una oficina de Información, reclamos y sugerencias abierta a la comunidad*”. Esta oficina tiene por objeto recoger las inquietudes de la ciudadanía, además de ingresar los formularios con las sugerencias, felicitaciones y reclamos, que serán respondidos por escrito y/o vía correo electrónico por parte de funcionario(a) designado para esta labor; en un Plazo de 7 días corridos, los cuales podrán ampliarse en virtud de la complejidad de lo expuesto, pero en ningún caso, serán superiores a treinta días, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la ley N° 19.880.

La información y documentos municipales son públicos. En dicha oficina deberán estar disponibles, para quien los solicite, de manera física y/o digital, a lo menos los siguientes antecedentes:

- El plan comunal de desarrollo, el presupuesto municipal, el plan de inversiones en infraestructura de movilidad y espacio público, en su caso, y el plan regulador comunal con sus correspondientes seccionales, incluyendo sus respectivos planos de detalle, y las políticas específicas.
- El reglamento interno, el reglamento de contrataciones y adquisiciones, la ordenanza de participación y todas las ordenanzas y resoluciones municipales.
- Los convenios, contratos y concesiones.
- Las cuentas públicas de los alcaldes en los últimos 3 años.
- Los registros mensuales de gastos efectuados al menos en los últimos dos años.

ARTÍCULO 7° CONSULTAS CIUDADANAS. el artículo 73 de la Ley N° 20.500 indica que *“los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas (...) La consulta señalada (...) deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa (...) Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano respectivo, en la forma que señale la norma de aplicación general”*.

Por conducto de la consulta ciudadana, la comunidad local podrá emitir opiniones y formular propuestas de solución a problemas colectivos del lugar donde residen. Puede realizarse mediante la modalidad presencial y/o virtual, o ambas en forma simultánea, si lo que se desea contar con mayor tasa de participación:

- Modalidad Presencial a través de Diálogos Participativos y votación en urna.
- Modalidad Virtual, a través de foros de opinión y votación electrónica.

La consulta ciudadana será convocada por el municipio, luego de ser informado el Concejo Municipal. En dicha convocatoria se expresará el objeto de la consulta, así como la fecha y el lugar de su realización. La convocatoria impresa se colocará en los lugares de mayor afluencia de ciudadanos y se difundirá en los medios masivos de comunicación como también en la portada de la página web del municipio. Asimismo, serán difundidos sus resultados utilizando los medios necesarios para que la información llegue a la ciudadanía.

Este mecanismo no es vinculante respecto a su resultado, pero se considera como insumo relevante, además de otorgar legitimidad a la toma de decisiones sobre alguna materia en particular.

ARTÍCULO 8° AUDIENCIAS PÚBLICAS . La audiencia pública, es un mecanismo mediante el cual el Alcalde y el Concejo Municipal darán cuenta y deliberarán junto con la ciudadanía, materias que estime de interés la comunidad por medio de una solicitud escrita.

En conformidad al Artículo 97 de la Ley N° 18.695, en general no puede ser menos de 100 ciudadanos de la comuna que pueden plantear la solicitud; la cual debe acompañarse de las firmas de respaldo correspondientes, contener los fundamentos de la materia sometida a conocimiento del consejo. Además, debe identificar a las personas que, en un número no superior a 5, representarán a los requirentes.

La solicitud ingresará por Oficina de Partes, para ser revisada en la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria del Concejo Municipal, quienes definirán, a solicitud de los(as) requirentes y/o por iniciativa propia la fecha, lugar y horario de la Audiencia Pública. El plazo fijado no podrá ser superior a 30 días corridos desde la fecha de la mencionada sesión de Concejo. Con todo, el municipio velará porque el proceso considere: difusión, organización del evento, elaboración de Informe de los temas manifestados, identificar acuerdos y disensos con sus respectivas razones. Además, fijar plazos para el cumplimiento de los acuerdos, así como contrata partes o representantes de darles seguimiento y evaluación, como, por ejemplo, el COSOC.

ARTÍCULO 9° CABILDOS COMUNALES. Los Cabildos Comunales son un instrumento de participación ciudadana, convocada por la municipalidad, que tendrá por objeto requerir la opinión de la comunidad en temas de interés local, a los que se podrá invitar a actores relevantes en los temas que se debatirán. La participación de la comunidad local en los cabildos comunales es voluntaria, y sus conclusiones podrán ser de carácter consultivo o vinculante dependiendo de lo que definan las autoridades municipales en su oportunidad.

En cuanto a su metodología, esta será variable y flexible, articulando los diferentes niveles de la administración local; puede llevarse a cabo mediante asambleas en alguno de estos niveles: barrial, sectorial y comunal. Eventualmente podrán elegirse o definirse delegados(as) para otros encuentros o seguimiento de acuerdos. El proceso se cerrará con un acto solemne, en donde se hace entrega de un informe final del proceso.

ARTÍCULO 10° SUBVENCIONES, FONDOS CONCURSABLES Y CONVENIOS DE COLABORACIÓN. La Municipalidad de Frutillar, buscará implementar mecanismos transparentes y accesibles para que las organizaciones de la Comuna puedan acceder a recursos del Municipio para financiar iniciativas que contribuyan a sus objetivos y al desarrollo comunal. Esta ordenanza define las siguientes modalidades de entrega directa de recursos ya sea en dinero, especies y/o servicios:

a) Subvenciones Municipales. Son aportes monetarios o donaciones que se entregan de manera directa a organizaciones jurídicas, públicas y privadas, sin fines de lucro de la comuna; para colaborar directamente en el cumplimiento de alguna de las funciones de interés público establecidas en el Art 4° de la Ley Orgánica Municipal.

Estas subvenciones son solicitadas directamente por las organizaciones al Alcalde y Concejo, quienes aprueban su entrega y se gestionan de acuerdo al Reglamento N° 06/2021 Subvenciones Municipales para organizaciones jurídicas, públicas y privadas, sin fines de lucro de la comuna de Frutillar” aprobado mediante Decreto Exento Municipal del 02/03/2021 se aprueba. Este mismo Decreto regula la asignación presupuestaria anual para este fin.

b) Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE) Ley N° 19.418 de Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias Artículo 43.- *Créase, en cada municipalidad, un Fondo de Desarrollo Vecinal, que tendrá por objeto apoyar proyectos específicos de desarrollo comunitario presentados por las juntas de vecinos. Este Fondo será administrado por la respectiva municipalidad y estará compuesto por aportes municipales, de los propios vecinos o beneficiarios y por los contemplados anualmente con cargo al Presupuesto General de Entradas y Gastos de la Nación. Estos últimos se distribuirán entre las municipalidades en la misma proporción en que ellas participan en el Fondo Común Municipal. El concejo comunal establecerá, por la vía reglamentaria, las modalidades de postulación y operación de este Fondo de Desarrollo Vecinal.* La Municipalidad podrá ejecutar este tipo de Fondo Concursable, para lo cual el Concejo Municipal deberá aprobar un Reglamento que defina su implementación en cada oportunidad.

c) Presupuestos Participativos. Es un mecanismo de decisión ciudadana sobre una parte de los recursos que asigna la Municipalidad en su presupuesto anual, para financiar el diseño, formulación y ejecución de proyectos prioritarios para la comunidad. Supone procesos deliberativos de la comunidad para realizar diagnósticos, formular propuestas, elaborar proyectos, vigilar su implementación y evaluar tanto los resultados del proyecto como del mismo proceso.

El presupuesto participativo es, por un lado, un instrumento de la gestión municipal que contribuye a un uso transparente y democrático del gasto público; por otro lado, es un proceso en que se involucran sectores de la sociedad civil, es decir, un proceso con elementos de información, deliberación y votación ciudadana. Las etapas básicas del proceso del Presupuesto Participativo son:

- Diseño del proceso y asignación presupuestaria
- Difusión y organización del proceso
- Asambleas para identificar prioridades
- Asambleas para discutir, negociar y definir proyectos
- Votación para definir proyectos
- Ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos

En todo caso su metodología y proceso de implementación deberá garantizar la participación de todos los actores sociales, en especial aquellos provenientes de sectores vulnerables o históricamente excluidos. El Concejo Municipal establecerá, por la vía reglamentaria, el diseño, ejecución y valuación de esta modalidad de asignación de recursos.

d) Convenios de Colaboración. El Alcalde, en representación de la Municipalidad podrá suscribir Convenios de Colaboración con Organizaciones Públicas y/o Privadas con el fin de abordar en conjunto, el cumplimiento de alguna de las funciones de interés público establecidas en el Art 4° de la Ley Orgánica Municipal. Para ello requerirá de acuerdo del Concejo Municipal cuando la normativa así lo exija.

ARTÍCULO 11°. CONSEJO COMUNAL DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL (COSOC)

Dentro de las estipulaciones que contempla la Ley N° 20.500, Artículo 33° N° 8 se encuentra la incorporación a la Ley 18.695 del Consejo Comunal de Organizaciones de Sociedad Civil (COSOC), organismo que reemplaza a los Consejos Económicos y Sociales Comunes (CESCOS). Este nuevo organismo tiene como objetivo asegurar un mecanismo institucional de participación de la ciudadanía en el control ciudadano de la gestión municipal, proporcionan un espacio de carácter consultivo, asesorando en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas comunales al igual que la gestión realizada por el municipio.

Para el caso de la Municipalidad de Frutillar, el funcionamiento del COSOC queda definido por lo señalado en la Ley 18.695, Artículos 94° y 95°

ARTÍCULO 12° PLEBISCITOS COMUNALES. Son aquella manifestación de la voluntad soberana de la ciudadanía, a través de la cual se expresa la opinión en relación de las materias de interés comunal que le son consultadas. La Municipalidad 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 la Ley 18.695 Artículos 99° al 104°.

ARTÍCULO 13°. MESAS DE TRABAJO SECTORIALES. Son espacios de diálogo y trabajo público/privado, para abordar áreas específicas del desarrollo comunitario, por ejemplo Seguridad Pública, Infancia, Salud, Medio Ambiente, etc.

Estas mesas podrán ser conformadas por ministerio de la Ley en materias en que se encuentren reguladas, por iniciativa de otros organismos públicos o privados, por iniciativa municipal o de la sociedad civil. Asimismo, su forma, periodo de funcionamiento, y conformación, serán los que determinen los cuerpos legales que las regulen, las condiciones que establezcan los organismos públicos que las requieran, o la determinación que el Municipio señale para cada una de ellas.

ARTÍCULO 14° MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA. El Municipio de Frutillar entiende la Satisfacción Usuaría como *"la evaluación que hace el(la) usuari@ de los Servicios Municipales respecto de los elementos y acciones desplegadas por parte de la institución en su entrega, de acuerdo a sus expectativas y, a los derechos y deberes informados por el Municipio y conocidos por el usuario"*

La Municipalidad generará mecanismos para Medir los niveles de satisfacción de usuari@s de servicios de la Municipalidad, respecto de los elementos y acciones que esta institución despliega para su entrega, con el fin de monitorear los niveles de satisfacción y utilizar los resultados en la mejora continua.

ARTÍCULO 15°. ACLARACIONES U OMISIONES

Toda temática de esta ordenanza que sea materia de cuerpos legales mencionados, se atenderán a los mismos. En caso de no ser materia de Ley serán definidos por Alcalde y Concejo Municipal, por acuerdos simples, o por disposiciones reglamentarias aprobadas por este mismo órgano municipal.



FUENTES LEGALES Y DOCUMENTALES

- ✓ Ley 19418 Establece Normas sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias 01/12/1996
- ✓ Ley 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" 26/07/2006
- ✓ Ley N°20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información de la Administración del Estado 28/08/2008
- ✓ Decreto 236 que promulga el Convenio N° 169 sobre Pueblos indígenas y Tribales en países independientes de la Organización Internacional del Trabajo (2008)
- ✓ Ley 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública del año 16/02/2011
- ✓ Guía Participación Ciudadana en la Gestión Municipal 2016. Ministerio Secretaría General de Gobierno. <https://biblioteca.digital.gob.cl> ›
- ✓ Carta Iberoamericana, que fue suscrita en Portugal entre el 30 de noviembre y 1ro de diciembre de 2009 en el marco de la cumbre de Jefes de Estado y Gobierno de Iberoamérica de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)



SECRETARIA MUNICIPAL

CERTIFICADO N° 95

Juan David Vallejos Villegas, Secretario Municipal, Ministro de Fe, certifica que em la Sesión Ordinaria N° 12 de fecha 28.04.2022, de manera unánime se APROBÓ la Propuesta de Modificación de ACTUALIZACIÓN DE LA ORDENANZA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA COMUNA DE FRUTILLAR, en el marco de Meta Colectiva del Programa PMG 2022 del Municipio.

Se extiende el presente certificado a la Unidad de Personal, dependiente de la Dirección de Administración y Finanzas, para los fines pertinentes.

En Frutillar, a Cuatro días del Mes de Mayo del año Dos Mil Veintitrés.



**JUAN DAVID VALLEJOS VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE**