

## **SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**

### **APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

#### **VISTOS:**

La Constitución Política de la República de Chile, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, promulgada a través del Decreto Supremo N° 201, de agosto de 2008, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, lo dispuesto en el DFL N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.285, de 2008, sobre Acceso a la Información Pública, la Ley N° 20.422, de 2010, que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad; la Ley N° 20.500, de 2011, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; el Instructivo Presidencial N° 007, para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, de 18 de agosto de 2022; el Reglamento que establece normas para el funcionamiento del Consejo Consultivo de la Discapacidad del Servicio Nacional de la Discapacidad, aprobado por el Decreto N°141, de 12 mayo de 2011, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; el Decreto Supremo N°32, de fecha 06 de octubre de 2025, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que nombra al Director Nacional del Servicio Nacional de la Discapacidad; la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; los antecedentes adjuntos; y,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XXG2PB-863>

### CONSIDERANDO:

1. Que, en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N°1, publicado en el Diario Oficial del 17 de noviembre de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y sus modificaciones posteriores, se establece el principio de participación ciudadana en la gestión pública y se regula su aplicación en el Título IV de este texto legal.
2. Que, la Ley N°19.880, que establece bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Regula la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, por vías tradicionales o electrónicas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las solicitudes ciudadanas, garantizando al ciudadano y ciudadana la igualdad de oportunidades y acceso sin discriminación de ninguna especie a los servicios públicos, estableciendo el inicio, desarrollo y término de una solicitud presentada ante un organismo público.
3. Que, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, en su artículo 3°, establece como uno de sus principios la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad de las personas con discapacidad y, en su artículo 4°, como una obligación general de los Estados Partes, la realización de consultas estrechas y colaboración activa con las personas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan, en la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva esta norma legal internacional y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad.
4. Asimismo, el artículo 29 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, sobre participación en la vida política y pública, establece que los Estados Partes garantizarán a las personas con discapacidad los derechos políticos y la posibilidad de gozar de ellos en igualdad de condiciones con las demás. Mediante esta disposición, el Estado se comprometió a: a) asegurar que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la vida política y pública en igualdad de condiciones con las demás, directamente o a través de representantes libremente elegidos, incluidos el derecho y la posibilidad de las personas con discapacidad a votar y ser elegidas; y b) promover activamente un entorno en el que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la dirección de los asuntos públicos, sin discriminación y en



igualdad de condiciones con las demás, y fomentar su participación en los asuntos públicos.

5. Que, la Ley N°20.422, establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, creó el Servicio Nacional de la Discapacidad, en adelante “Senadis”, como un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad. Así mismo, la Ley resalta el principio denominado de la “Participación y Diálogo Social, entendiéndolo como el proceso en virtud del cual las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y las que agrupan a sus familias, ejercen un rol activo en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que les conciernen”.
6. Que, de conformidad con lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N°18.575, modificado por la Ley N°20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, en su Título IV referido a la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, hace referencia a que Cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.
7. Que, el Instructivo Presidencial N° 007, de 18 de agosto de 2022, señala que es necesario poner al día los lineamientos gubernamentales sobre el fortalecimiento de la sociedad civil y la participación ciudadana con el fin de que estas puedan incidir en las políticas, planes, acciones y programas del Estado, y, asimismo, comprometer coordinadamente a los órganos de la Administración en la implementación de acciones de articulación con la sociedad civil y sus organizaciones.
8. Que, la Ley N°20.285, de agosto de 2008, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, señala las regulaciones del principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.



9. Que, el Decreto N°141 del 12 mayo de 2011 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, aprueba Reglamento que establece normas para el funcionamiento del Consejo Consultivo de la Discapacidad del Servicio Nacional de la Discapacidad.
10. Que, la Resolución Exenta N°1.000 de marzo de 2024 del Servicio Nacional de la Discapacidad, reglamenta el funcionamiento de los Consejos Regionales de la Sociedad Civil, COSOC, del Servicio Nacional de la Discapacidad.
11. Que, la Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de la Discapacidad aprobada por la Resolución Exenta N°3.660 del 16 de agosto de 2011, requiere establecer las normas actualizadas que regulen la implementación y el funcionamiento correcto de los mecanismos de participación ciudadana.

## **RESUELVO**

**1º. APRUÉBASE** La Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de la Discapacidad cuyo texto se incorpora y se entiende formar parte integrante de esta Resolución:

### **NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**

#### ***Título I***

#### ***Disposiciones generales***

**Artículo 1º:** La presente Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de la Discapacidad regula las modalidades en que las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, pueden participar en el desarrollo de las políticas, planes, programas y acciones que son de su competencia, en el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública.

**Artículo 2º:** Para la aplicación de esta norma se adoptará la definición que entrega la Observación General 7 de 2018 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, sobre las organizaciones de personas con discapacidad en que se indica que éstas son aquellas “dirigidas, administradas y gobernadas por personas con discapacidad y la mayoría de sus miembros han de ser personas con discapacidad”.



**Artículo 3°:** La participación ciudadana plena y efectiva en la vida política y pública es un derecho de las personas con discapacidad, el cual, el Servicio Nacional de la Discapacidad tiene por finalidad promover.

**Artículo 4°:** Las disposiciones de esta Norma General de Participación Ciudadana se aplicarán durante el ejercicio de las funciones y atribuciones del Servicio Nacional de la Discapacidad, en particular, de aquellas relacionadas con políticas, planes, programas y acciones.

**Artículo 5°:** En la aplicación de esta Norma General de Participación Ciudadana deberá darse cumplimiento a los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social, según las definiciones establecidas en la Ley 20.422.

**Artículo 6°:** Los mecanismos que se establecen en esta Norma General de Participación Ciudadana, deberán promover la participación de todas las personas con discapacidad, sin discriminación alguna, debiendo ser paritaria, considerando tipo de discapacidad, género, edad o territorio.

## ***Título II***

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

**Artículo 7°:** Se entiende por mecanismo de participación ciudadana todas aquellas acciones e instancias dispuestas por el Servicio, que tengan por finalidad el involucramiento activo de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, rendición de cuentas y, en general, en la colaboración con el proceso de gestión pública que en ellos incide.

Son mecanismos de participación ciudadana de este servicio:

- a) El Consejo Consultivo de la Discapacidad;
- b) La Cuenta Pública Participativa;
- c) Los Consejos de la Sociedad Civil, COSOC;
- d) Las Consultas Ciudadanas, y
- e) El Acceso a Información Relevante.

Cada uno de estos mecanismos posee una definición, objetivo, etapas, plazos y modalidades de convocatoria y difusión de resultados.

### **Del Consejo Consultivo de la Discapacidad**

**Artículo 8°:** El Consejo Consultivo de la Discapacidad es el órgano de representación de la sociedad civil de las personas con discapacidad a nivel nacional ante Senadis. Su principal objetivo es ser un órgano de consulta y apoyo para el desarrollo de las funciones



del Servicio, haciendo efectiva la participación y diálogo social, según lo detallado en la Ley 20.422 y en el Reglamento que establece las normas de su funcionamiento.

**Artículo 9°:** El Consejo Consultivo del Servicio Nacional de la Discapacidad, estará integrado por:

- a) El Director o Directora Nacional del Servicio Nacional de la Discapacidad, quien lo presidirá.
- b) Cinco representantes de organizaciones de personas con discapacidad de carácter nacional que no persigan fines de lucro. Las personas que sean consejeros deberán representar equitativamente a agrupaciones de personas con discapacidad física, auditiva, visual, intelectual y psíquica. Cada persona consejera deberá representar a una agrupación de carácter nacional de personas con discapacidad, sea ésta física, visual, auditiva, intelectual o psíquica.
- c) Un representante del sector empresarial.
- d) Un representante de organizaciones de trabajadores.
- e) Dos representantes de instituciones privadas sin fines de lucro constituidas para atender a personas con discapacidad.

De entre los miembros del Consejo Consultivo se designará un Vicepresidente, quien subrogará al Presidente en caso de ausencia o impedimento de éste. El Vicepresidente durará dos años en su cargo, pudiendo ser reelegido. La Secretaría Técnica del Consejo Consultivo recaerá en la Dirección Nacional del Servicio y la persona que ejerza como Subdirectora Nacional ejercerá como Ministro de fe de las actuaciones y determinaciones del Consejo.

**Artículo 10°:** Las atribuciones y funciones del Consejo Consultivo, su integración, los mecanismos de designación de los consejeros, sus derechos y deberes, sus normas de funcionamiento y los quórums necesarios para sesionar y adoptar acuerdos, entre otras materias, corresponderá a aquellos establecidos en la Ley 20.422 y en el Reglamento que establece normas para el funcionamiento del Consejo Consultivo de la Discapacidad.

### **De la Cuenta Pública Participativa**

**Artículo 11°:** Para los efectos de esta norma, la Cuenta Pública Participativa se entenderá como un mecanismo de rendición de cuentas a la ciudadanía acerca de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, suponiendo un proceso de intercambio y diálogo participativo.



**Artículo 12°:** La autoridad máxima del Servicio anualmente, dará Cuenta Pública Participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria.

Este proceso deberá ser desconcentrado y participativo, y deberá considerar los lineamientos emanados de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno o el organismo competente.

**Artículo 13°:** El proceso de Cuenta Pública Participativa estará compuesto por las siguientes etapas:

a) Borrador Informe Cuenta Pública Participativa

Se dará inicio a este proceso con la elaboración de un Informe Borrador que deberá contener la información más relevante sobre la gestión del Servicio durante el año precedente, enfocándose en el desempeño de sus políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria.

b) Observaciones del Informe Borrador Cuenta Pública Participativa

Una vez elaborado el Informe Borrador de la Cuenta Pública Participativa, se deberá convocar a un proceso abierto a la sociedad civil organizada y no organizada para construir la evaluación de la gestión de manera participativa. En este contexto, el Informe Borrador deberá estar disponible para toda la ciudadanía y, en especial, se debe hacer envío del Informe al Consejo Consultivo de la Discapacidad, los Consejos de Sociedad Civil, COSOC, con la finalidad que pueda ser observado y comentado por la sociedad civil en general, en especial las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan. Estas acciones deben realizarse 15 días hábiles antes del Hito de Cuenta Pública Participativa, para los efectos de garantizar una participación informada y efectiva.

Una vez que se reciben los insumos de la sociedad civil, estos deben ser sistematizados e incorporados en el Informe Borrador de la Cuenta Pública Participativa, que sirve de base para el hito de presentación de la autoridad de la Cuenta Pública con la ciudadanía.

c) Hito de presentación de la Cuenta Pública Participativa

De forma paralela, se trabajará en planificar el hito de rendición de cuentas de la autoridad del Servicio con la ciudadanía. La convocatoria a esta instancia debe ser difundida y contar con criterios de accesibilidad universal y debe realizarse con suficiente antelación para asegurar mayores niveles de participación.

Se debe priorizar que el hito de rendición de cuentas sea presencial y considerar al menos la presentación por parte de la autoridad del Servicio de los puntos más importantes del Informe Borrador de Cuenta Pública Participativa y un espacio participativo para que las personas asistentes puedan comentar y observar el documento borrador.





En caso de que el hito de presentación de la Cuenta Pública Participativa no pueda llevarse a cabo de forma presencial, se podrá realizar de manera virtual considerando las adecuaciones necesarias para esto.

d) **Sistematización y Publicación Informe Final de la Cuenta Pública Participativa**  
Posterior al hito de presentación de la Cuenta Pública Participativa, se sistematizan las observaciones y comentarios de la ciudadanía recogidas durante la actividad, y se incorporan en el Informe Final de la Cuenta Pública Participativa, así como también se deberá dar respuesta a las consultas emanadas de las etapas precedentes. Este documento final deberá publicarse en el sitio web institucional de forma oportuna y considerando estándares de accesibilidad. Además, deberá ser enviado a las y los actores claves del proceso.

## **De los Consejos de la Sociedad Civil**

**Artículo 14°:** Para efectos de esta norma, se entenderá por Consejos de la Sociedad Civil, aquellos mecanismos de participación ciudadana, de carácter consultivo, que buscan profundizar la relación y el diálogo entre las organizaciones de personas con discapacidad y el Servicio. Las materias en que tendrán incidencia se relacionan con el diseño, ejecución y evaluación de sus políticas, planes, programas y acciones.

**Artículo 15°:** El Servicio Nacional de la Discapacidad deberá constituir Consejos de la Sociedad Civil por cada una de las regiones del país, los que serán de carácter consultivo y estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes organizaciones de personas con discapacidad.

**Artículo 16°:** Las atribuciones y funciones de los Consejos de la Sociedad Civil, su integración, los mecanismos de designación de los consejeros y consejeras, sus derechos y deberes, sus normas de funcionamiento y los quórums necesarios para sesionar y adoptar acuerdos, entre otras materias, corresponderá a aquellos establecidos en el Reglamento que establece normas para el funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil.

## **De las Consultas Ciudadanas**

**Artículo 17°:** Para efectos de esta norma se comprenderá que las Consultas Ciudadanas son instancias de participación impulsadas por el Servicio sobre asuntos de interés público, en donde se convoca a la sociedad civil a opinar para integrar esta información en el proceso de toma de decisiones de políticas, planes y programas.





**Artículo 18°:** Este mecanismo de participación ciudadana puede desarrollarse a través de las modalidades de Consultas Virtuales o Diálogos Participativos, estos últimos podrán desarrollarse de forma presencial, virtual o híbrida, dependiendo de la naturaleza del asunto del que se desea conocer la opinión de la ciudadanía.

**Artículo 19°:** Los objetivos de las consultas ciudadanas son:

- a) Habilitar y fortalecer vías de intercambio de opinión constante entre el Servicio Nacional de la Discapacidad y la ciudadanía sobre su gestión.
- b) Recabar la opinión y aportes de la ciudadanía en la identificación de problemas de interés público en las materias de la competencia del Servicio.
- c) Elaborar participativamente propuestas para solucionar problemáticas relativas al ámbito de su competencia.
- d) Evaluar participativamente políticas, programas, proyectos o acciones del ámbito de su competencia.
- e) Proponer alternativas u opiniones sobre proyectos de ley o reglamentos en el ámbito de su competencia.

**Artículo 20°:** El Servicio Nacional de la Discapacidad, de oficio o a petición de parte, deberá señalar aquellas materias en que requiera conocer la opinión de la ciudadanía a través de una planificación anual que será publicada durante el mes de febrero de cada año en el sitio web institucional. En esta publicación se detallarán las Consultas Ciudadanas que se realizarán durante los doce meses posteriores, identificando en cada una de éstas la materia de la consulta, su objetivo, el alcance territorial y la modalidad en que se realizará. Sin perjuicio de la planificación publicada en el mes de febrero de cada año, el Servicio Nacional de la Discapacidad podrá realizar consultas ciudadanas sobre otras materias no contempladas en ella y que requieren la opinión de la sociedad civil dentro del mismo año.

**Artículo 21°:** Para los efectos señalados en el artículo precedente, para el desarrollo de las Consultas Ciudadanas, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a) El área interna del Servicio que desee realizar una Consulta Ciudadana en cualquiera de sus modalidades, deberá considerarlo en su planificación anual, para ser publicado en febrero del año correspondiente.
- b) Posterior a ello, el área interesada deberá entregar los detalles a la Unidad de Participación correspondiente, quienes procederán a entregar los lineamientos para la consulta.
- c) Para el desarrollo de las Consultas Ciudadanas, se deberá seguir los lineamientos planteados en la presente Norma.
- d) Posterior a la implementación de las Consultas Ciudadanas, se deberán sistematizar sus resultados y publicar en el sitio web institucional.



**Artículo 22°:** La modalidad de Consulta Virtual corresponde a aquella que se realice mediante el uso de una plataforma digital, en donde la ciudadanía podrá expresar sus opiniones o propuestas sobre temas específicos del ámbito de acción de Senadis.

**Artículo 23°:** Las Consultas Virtuales se deberán desarrollar siguiendo las siguientes etapas:

- a) Se diseñará y planificará la consulta, así como también la metodología utilizada.
- b) Se publicará un anuncio de la Consulta Virtual en el sitio web institucional y/o en la plataforma virtual que se disponga para este proceso. Junto a este anuncio, se publicará una minuta de posición que explicará la temática sometida a consulta, además, se explicitará quiénes pueden participar de la Consulta, el plazo dispuesto, que será de al menos 10 días hábiles, y un correo para que las personas interesadas puedan resolver dudas y consultas sobre este proceso.
- c) Finalizado el plazo dispuesto para que la ciudadanía participe en el proceso de Consulta Virtual, Senadis deberá sistematizar la información recibida y publicar los resultados en el sitio web en un plazo no superior a 45 días hábiles.

**Artículo 24°:** La modalidad de Diálogo Participativo, corresponde al mecanismo de participación cuyo objetivo es recoger opiniones de la ciudadanía sobre temas de interés público incluidos en leyes, políticas, planes o acciones, durante sus etapas de diseño, implementación o evaluación. Para su realización deberán definirse sus objetivos, destinatarios, metodología utilizada y modalidad, la que puede ser presencial, virtual o híbrida, dependiendo del contexto.

**Artículo 25°:** Los Diálogos Participativos se deberán desarrollar considerando al menos las siguientes etapas:

a) Convocatoria

El Servicio Nacional de la Discapacidad realizará una convocatoria a los actores claves para garantizar su participación. Dicha invitación deberá incluir una minuta de posicionamiento respecto del tema consultado en el diálogo, indicando la postura del Servicio. Se deberá indicar además si los Diálogos Participativos se realizarán de forma presencial, virtual o híbrida y una breve explicación de la metodología de trabajo que se utilizará.

b) Desarrollo de los Diálogos Participativos

La o las jornadas de participación ciudadana deberán contemplar, al menos, las siguientes actividades:



1. Exposición inicial por parte de Senadis: el equipo a cargo deberá partir con un resumen de los temas que se abordarán, desarrollados a partir de la minuta compartida en la convocatoria.
2. Trabajo grupal: los participantes se dividirán en grupos para poder compartir su opinión respecto del tema tratado en el diálogo, sobre la base de la metodología preparada por Senadis.
3. Plenario: previa elección de relatores por parte de cada uno de los grupos de trabajo, se darán a conocer las propuestas u opiniones a la autoridad respectiva, la que se pronunciará sobre las mismas, de manera inmediata o bien informando dentro de un plazo previamente determinado en la etapa de exposición inicial.

c) Publicación de Resultados

Senadis, sistematizará la información trabajada durante el desarrollo de los diálogos participativos y publicará los resultados en el sitio web en un plazo no superior a 45 días hábiles posterior a la última jornada de Diálogo Participativo realizada.

### **Del Acceso a Información Relevante**

**Artículo 26°:** El Acceso a la Información Relevante, corresponde al mecanismo que permite el acceso expedito a información pertinente sobre la gestión pública a la persona interesada.

**Artículo 27°:** El objetivo principal de este mecanismo, es salvaguardar el derecho de toda persona a solicitar y recibir información desde el Servicio Nacional de la Discapacidad. Para ello Senadis, debe contemplar canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo la entrega de información en un lenguaje claro y sencillo.

**Artículo 28°:** Los objetivos específicos del Acceso a la Información Relevante en el Senadis son:

- a) Facilitar y fortalecer el acceso abierto al Senadis.
- b) Desarrollar instrumentos, programas y planes de fortalecimiento de transparencia pasiva y activa.
- c) Generar una participación ciudadana informada en la elaboración de las políticas y en la gestión pública.
- d) Mejorar la legitimidad de los procesos de toma de decisión pública.
- e) Generar mayores niveles de conexión entre autoridades y las personas.
- f) Aumentar los niveles de transparencia y de legitimidad de las decisiones contribuyen a consolidar una gobernanza democrática.



- g) Mejorar el control de la ciudadanía en las acciones desarrolladas por Senadis durante el ciclo de las políticas públicas.

**Artículo 29°:** El Servicio pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que esta sea oportuna, completa y accesible.

**Artículo 30°:** La información señalada en el artículo anterior se encontrará disponible a través de:

- a) Sitio web del Servicio [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl).
- b) Los portales de Transparencia Activa y de Acceso a la información Pública.
- c) Espacios para la atención de público que forman parte del Sistema de Información de Atención Ciudadana, SIAC, del Servicio, cuyas direcciones y números de teléfono estarán disponibles permanentemente en el sitio web institucional y en la Plataforma que disponga Senadis para la Atención Ciudadana.
- d) Encuentros o jornadas informativas o de capacitación a representantes de organizaciones relacionadas con el Servicio.
- e) Publicaciones, folletos y mensajes radiales, según necesidades y disponibilidad presupuestaria.
- f) Otras formas de publicidad, sujetas a disponibilidad presupuestaria: inserciones de prensa, avisos publicitarios y avisos de radio, entre otros.

### ***Título III***

#### ***De la Medidas de Accesibilidad Universal en los Mecanismos de Participación Ciudadana***

**Artículo 31°:** Para los efectos de esta norma, se entiende por Accesibilidad Universal la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

**Artículo 32°:** Con el fin de garantizar la plena participación de las personas con discapacidad en los mecanismos de participación ciudadana del título II, el Servicio Nacional de la Discapacidad deberá implementar las medidas de accesibilidad pertinentes en la entrega de información, en los espacios físicos, actividades virtuales, según lo que se dispone en los artículos siguientes.



**Artículo 33°:** En toda actividad que realice el Servicio Nacional de la Discapacidad relacionada con algún mecanismo de participación, cualquiera sea su modalidad, deberá contemplar las siguientes consideraciones generales:

1. Todo el personal que participe de las actividades debe estar en conocimiento y aplicar los Principios establecidos en la Ley 20.422, sobre vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social.
2. Además, el personal debe estar capacitado en el trato hacia las personas con discapacidad, uso correcto del lenguaje, accesibilidad y pautas de uso de lenguaje simple.
3. Se deben generar adecuaciones o ajustes necesarios o razonables, entendiéndose que se tratan de medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos, y que permitan la participación de servicios de apoyo, servicios de intermediación, así como también de cuidadores y cuidadoras en los distintos mecanismos de participación ciudadana.

### **De la Accesibilidad en la entrega de información y presentaciones**

**Artículo 34°:** En toda actividad que realice el Servicio Nacional de la Discapacidad relacionada con algún mecanismo de participación, cualquiera sea su modalidad, deberá contemplar, al menos, las siguientes exigencias:

- a) Accesibilidad en la entrega de la información:
  1. Todo material que sea mostrado y enviado a la población debe estar en formatos accesibles.
  2. Del mismo modo, el material que sea desarrollado debe ser confeccionado con lenguaje claro y sencillo. Evitando el uso de tecnicismos.
  3. Todo material que sea desarrollado debe contar con un tamaño de letra a partir de los 12 puntos, sin serifa. Se recomienda utilizar fuentes como Arial, Verdana o Helvética.
  4. Todo material que sea desarrollado debe tener textos breves y justificados a la izquierda.
  5. Se debe incorporar descripción de imágenes, en fotografías, gráficos, logos, esquemas, tablas, ilustraciones.



6. Los documentos deben contar con contraste de color adecuado entre los textos y el fondo.
  7. Se debe acompañar la información verbal con imágenes o esquemas que faciliten la comprensión.
  8. Los videos que se utilicen deben tener audio, subtulado y lengua de señas.
  9. En caso de ser necesario, las distintas actividades deben contar con intérprete en lengua de señas chilena.
- b) Accesibilidad en las presentaciones, cualquiera sea el formato utilizado:
1. Deben ser comprensibles con un mensaje que debe ser claro, tratando de utilizar ideas principales, oraciones cortas y directas.
  2. Los textos deben contar con un tamaño de fuente grande y legible, como Arial o Verdana, con un mínimo de 18 puntos.
  3. Se debe utilizar un buen contraste de color entre el texto y el fondo.
  4. Se debe evitar recargar información, imágenes y gráficos que no aporten valor o sean sólo decorativas.
  5. En las presentaciones se debe describir la información que aparece en la presentación, de ser necesario, describir fotografías, gráficos, tablas, etc.
  6. Utilizar lenguaje claro y sencillo durante la actividad.
  7. Los videos que se utilicen deben tener audio, subtulado y lengua de señas.

### **De la Accesibilidad en los espacios físicos.**

**Artículo 35°:** Los entornos que sean utilizados en los mecanismos de participación, deberán cumplir con la normativa establecida en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, establecida en el Decreto 47 de 1992 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, o la norma que la reemplace, particularmente debe cumplir la existencia de rutas accesibles que permitan el libre desplazamiento de las personas desde el espacio público hasta el interior del recinto, sin obstáculos y sin barreras, y que conecte con los espacios interiores, debiendo contar al menos con:

1. Circulaciones exteriores con pavimento en buen estado, que conecte con el acceso principal.
2. Rampas con pendientes adecuadas y accesos sin escalones.
3. Puertas con un ancho mínimo que permita el ingreso de una persona en silla de ruedas.
4. Pasillos suficientemente anchos y sin obstáculos que permita el desplazamiento de al menos una persona en silla de ruedas.
5. Señalización clara, con textos grandes y con contraste de color entre la letra y el color de fondo.



6. Mobiliario accesible (mesas y sillas adaptadas).
7. Baños accesibles para personas con discapacidad.
8. Iluminación adecuada del recinto.
9. Reducción de ruido para facilitar la audición.
10. Estacionamientos para personas con discapacidad.
11. Si la actividad se realiza en un piso superior, el lugar debe contar con ascensor o plataforma elevadora, el que debe estar operativo y permitir el ingreso de una persona usuaria de silla de ruedas y un acompañante.
12. Protocolo de evacuación para personas con discapacidad en caso de emergencias.

### **De la Accesibilidad en actividades virtuales**

**Artículo 36°:** En el caso que los mecanismos de participación se realicen a través de plataformas en línea o actividades virtuales, deberán contemplar, al menos:

1. Utilizar plataformas que sean compatibles con lectores de pantalla.
2. Debe utilizarse una plataforma que permita emplear atajos de teclado para facilitar la navegación entre las funcionalidades que posea.
3. Las plataformas deben contar con subtítulos instantáneos y transcripciones automáticas de las videoconferencias.
4. Opciones de interacción accesibles (chat, formularios, encuestas, entre otros).
5. En las exposiciones, se deben incluir láminas introductorias con los recursos de accesibilidad disponibles, indicando cómo activar las diversas funciones con el teclado.
6. Se debe incorporar el contraste de colores en las presentaciones o cualquier otro material gráfico que comparta el Servicio para personas con baja visión.
7. Se debe informar a quienes participen de la actividad que se cuenta con intérprete de lengua señas y se debe indicar cómo visualizarlo y fijarlo en pantalla.

**Artículo 37°:** El personal del Servicio Nacional de la Discapacidad que intervenga en los mecanismos de participación ciudadana deberá estar capacitado en el trato hacia las personas con discapacidad, uso correcto del lenguaje, accesibilidad y pautas de uso de lenguaje simple.

**Artículo 38°:** Se deben generar adecuaciones o ajustes necesarios o razonables, que permitan la participación de servicios de apoyo, servicios de intermediación, así como también de cuidadores y cuidadoras en los distintos mecanismos de participación ciudadana.







**2° DERÓGUESE** la Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de la Discapacidad, aprobada por Resolución Exenta 3.660, del 16 de agosto de 2011.

**3° PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el sitio electrónico de gobierno transparente del Servicio, a fin de dar cumplimiento al artículo 7° de la Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XXG2PB-863>