



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“DE LA NORMA A LA ACCIÓN: LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA
SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA)”**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR PÚBLICO**

Alumno

BASTIÁN IGNACIO ARCE AILLON

Profesora Guía

JEANNETTE RODRÍGUEZ CHANDÍA

Santiago, Diciembre 2024

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá y papá, quienes han sido mi pilar fundamental en cada etapa de mi vida. Su apoyo incondicional, su paciencia y sus enseñanzas me han guiado siempre hacia adelante, incluso en los momentos más difíciles. Gracias por creer en mí y por brindarme las herramientas necesarias para llegar hasta aquí. A mi hermana, por ser una fuente de alegría y motivación, gracias por tu amor y compañía constante. A mi prima, por estar siempre disponible cuando la he necesitado. A la Monse, mi perrita, por ser mi fiel compañera durante largas noches de escritura. Gracias por desvelarte conmigo, por tu compañía silenciosa pero reconfortante. A toda mi familia, por ser un refugio de amor, comprensión y alegría, por demostrarme siempre que los logros son más significativos cuando se comparten con quienes amas.

A mis amigos, quienes han complementado mi red de amor y apoyo. En especial a mi amiga Renata, gracias por tu compañía, por los momentos de risas y distracción, y por saber estar ahí tanto en los buenos como en los malos momentos.

A mis profesores, en especial a aquellos que marcaron una diferencia en mi formación, por su dedicación y por transmitir su conocimiento con pasión.

Finalmente, quiero agradecerme a mí mismo. Por no rendirme, por superar los desafíos y por seguir adelante incluso cuando parecía difícil. Este trabajo representa no solo el esfuerzo académico, sino también un proceso de autodescubrimiento y superación personal que me llena de orgullo.

“La locura y el amor son los motores que hacen andar la vida”.

– Marguerite Yourcenar

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN | 6 |
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| CAPÍTULO 1: DISEÑO METODOLÓGICO | 9 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.2. OBJETIVO GENERAL..... | 11 |
| 1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 11 |
| 1.4. ENFOQUE METODOLÓGICO | 11 |
| 1.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 12 |
| 1.7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 14 |
| 1.8. RESULTADOS ESPERADOS..... | 15 |
| CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO | 16 |
| 2.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 16 |
| 2.2. GESTIÓN PÚBLICA | 19 |
| 2.3. MEDIO AMBIENTE..... | 20 |
| 2.4. RELACIÓN DE CONCEPTOS..... | 22 |
| CAPÍTULO 3: MARCO NORMATIVO | 24 |
| CAPÍTULO 4: MARCO INSTITUCIONAL | 30 |
| 4.1. SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA) | 30 |
| 4.2. DESCONCENTRACIÓN INSTITUCIONAL | 30 |
| 4.3. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL | 30 |
| 4.4. HISTORIA..... | 31 |
| 4.5. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA | 31 |

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO 5: ANÁLISIS Y RESULTADOS | 33 |
| 5.1. ANÁLISIS DE LAS NORMATIVAS CLAVES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 33 |
| 5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA ESTABLECIDOS POR LA LEY 18.575..... | 47 |
| 5.3. IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA)..... | 53 |
| 5.4. PRINCIPALES LOGROS, DESAFÍOS Y LIMITACIONES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA)..... | 65 |
| CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES | 68 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 70 |
| ANEXOS..... | 74 |
| ANEXO N°1: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA ENCARGADA (S) DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE..... | 74 |
| ANEXO N°2: TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA..... | 75 |

TABLA DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| FIGURA 1: ESPECTRO DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA | 18 |
| FIGURA 2: ORGANIGRAMA DE LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE | 32 |
| FIGURA 3: TABLA COMPARATIVA CON LA NORMATIVA APLICADA A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA | 46 |
| FIGURA 4: MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA | 52 |
| FIGURA 5: CUADRO RESUMEN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS | 64 |

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto analizar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública, tomando como caso de estudio la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA). Para ello, se examina el marco normativo que regula la participación ciudadana en la gestión pública, se describen los mecanismos formales y específicos establecidos por la legislación, y se examina su implementación práctica desde la experiencia institucional.

Además, la investigación aborda tanto los logros como los desafíos que la Superintendencia enfrenta a la hora de cumplir con el mandato legal de promover la participación ciudadana en la gestión pública y, en este caso, ambiental.

La metodología combina una revisión documental de la normativa vigente con una entrevista clave para profundizar en la implementación de estos mecanismos. Los resultados esperados incluyen un diagnóstico integral de la participación ciudadana en el contexto de la gestión pública y ambiental de la institución.

Este análisis pretende ofrecer una visión del contexto institucional y normativo en relación a la aplicación de la participación ciudadana en la gestión pública dentro de la Superintendencia del Medio Ambiente.

Palabras Claves: Participación Ciudadana, Gestión Pública, Medio Ambiente, Fiscalización.

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana se ha consolidado como un pilar esencial de la gestión pública, constituyendo una herramienta clave para promover la transparencia, la inclusión y la legitimidad en la toma de decisiones públicas. En el ámbito medioambiental, donde los desafíos globales y locales exigen respuestas coordinadas y sostenibles, la participación de la ciudadanía cobra una relevancia aún mayor. A través de mecanismos participativos, se busca no solo garantizar el derecho de las personas a estar informadas y a ser escuchadas, sino también fortalecer la gobernanza ambiental mediante el involucramiento activo de las comunidades en las decisiones que afectan su entorno. “La participación ciudadaniza a todo el ciclo de vida de las políticas públicas, otorgándoles mayor legitimidad, calidad democrática, sustento ético y sostenibilidad social” (División de Organizaciones Sociales (DOS), 2008, p.11).

En este contexto, la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) desempeña un rol estratégico en la fiscalización del cumplimiento de la normativa ambiental en Chile. Creada en 2010, la SMA opera bajo un marco normativo que reconoce la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública, estableciendo mecanismos específicos para facilitar la interacción entre la ciudadanía y las instituciones del Estado. Sin embargo, debido a su naturaleza como organismo fiscalizador y no ejecutor de políticas, la implementación de estos mecanismos presenta características particulares que requieren un análisis detallado.

El presente estudio busca examinar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en la Superintendencia desde un enfoque normativo, institucional y práctico. A través de una metodología cualitativa, que incluye análisis documental y una entrevista clave, se analizan los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las limitaciones inherentes al funcionamiento de la institución. De esta forma, se busca responder a preguntas críticas sobre cómo la SMA ha llevado a cabo su mandato legal en esta materia y hasta qué punto ha logrado implementar los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública, y ambiental en este caso.

En particular, el análisis se centra en los cuatro mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley 18.575 y complementados por otras normativas relevantes, como el Instructivo Presidencial N°007 de 2022. Además, se considera el impacto de instrumentos

normativos internos de la SMA, como las resoluciones exentas N° 736 del año 2023 que regula la participación ciudadana dentro del organismo y la N° 1024 de 2019 que establece el reglamento del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). El objetivo es ofrecer un diagnóstico integral que permita comprender no solo el funcionamiento de estos mecanismos, sino también las barreras que dificultan su implementación.

En primer lugar, la investigación determina el diseño metodológico que guía el desarrollo del estudio, estableciendo los enfoques, instrumentos y procedimientos empleados. A continuación, se presentan los marcos teórico, normativo e institucional que sustentan el análisis, proporcionando un contexto integral para comprender la participación ciudadana en la gestión pública. Posteriormente, se realiza un análisis detallado de los antecedentes recopilados, destacando los principales logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las limitaciones identificadas en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana por parte de la Superintendencia del Medio Ambiente. Finalmente, el estudio concluye con una reflexión fundamentada que sintetiza los hallazgos y propone líneas de acción para fortalecer la participación ciudadana en este ámbito.

En el desarrollo de este estudio, se argumenta que, aunque la SMA ha logrado avances significativos en materia de participación ciudadana, como la implementación del Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental (SNIFA) y la creación de instancias de diálogo con la sociedad civil a través del COSOC, persisten importantes desafíos. Estos incluyen, por ejemplo, el tecnicismo de las normativas, que limita la comprensión ciudadana, y las restricciones propias de su rol fiscalizador, que condicionan las posibilidades de participación directa de la ciudadanía en los procesos de decisión. La discusión de estos aspectos busca no solo aportar al debate académico sobre la participación ciudadana en la gestión pública, sino también generar insumos prácticos para el fortalecimiento de la institucionalidad ambiental en Chile.

CAPÍTULO 1: DISEÑO METODOLÓGICO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Participación Ciudadana en la Gestión Pública es un componente que se vuelve esencial en la democracia moderna, ya que permite a las y los ciudadanos influir en la toma de decisiones que afectan sus vidas y sus comunidades.

En Chile, la Participación Ciudadana en la Gestión Pública ha sido consagrada como principio en la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Además, la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, introdujo grandes modificaciones a la ley mencionada anteriormente, estableciendo un nuevo título que versa sobre los mecanismos que deben implementarse en la administración del Estado para que la sociedad pueda participar de ella. Estas normativas buscan garantizar que los procesos de toma de decisión en las instituciones estatales sean transparentes, inclusivos y que reflejen las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía.

La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) es un organismo relativamente nuevo en el panorama institucional chileno, fue creada en 2010 con el objetivo de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa ambiental en el país¹. Desde su creación, la SMA, como cualquier otro organismo contemplado en el inciso primero del artículo 21 de la ley 18.575, ha estado llamada a jugar un rol clave en la implementación de mecanismos de participación ciudadana en el ámbito de la gestión ambiental, asegurando que las decisiones sobre proyectos e iniciativas que puedan impactar el medio ambiente cuenten con la retroalimentación de las comunidades afectadas. Además, este rol se ha visto fortalecido con la implementación del acuerdo de Escazú en Chile.

¹ En 2010, la Ley 20.417 crea la Superintendencia del Medio Ambiente como un servicio público descentralizado que se relaciona con el Presidente de la República mediante el Ministerio del Medio Ambiente.

Sin embargo, a pesar de los avances legislativos, existen cuestionamientos sobre la efectividad de la Superintendencia en la promoción de una Participación Ciudadana significativa y efectiva. Problemas como la burocracia, la falta de recursos, la complejidad técnica de los procesos de evaluación ambiental y la desconfianza e insatisfacción hacia las instituciones públicas, que normalmente se transforma en un desinterés ciudadano por participar en el sistema democrático, han limitado en algunos casos la capacidad de los ciudadanos para participar de manera informada y activa. “No obstante, los esfuerzos de gestión desplegados por la SMA desde el año 2012 en adelante, existen brechas importantes que requieren de una revisión y optimización del modelo de fiscalización y sanción ambiental” (Senado República de Chile, 2022, p.3).

En este contexto se plantea la interrogante sobre la capacidad real de la Superintendencia del Medio Ambiente en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en su gestión pública y medioambiental en relación con la Ley 18.575.

El problema que aborda esta investigación se centra en el análisis de la efectividad de la Superintendencia del Medio Ambiente en el funcionamiento de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública, tal como lo estipula la normativa vigente. A pesar de la existencia de un marco legal robusto, persisten desafíos significativos en la implementación práctica de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Ambiental.

Por lo tanto, se plantea la interrogante central de esta investigación: ¿La Superintendencia del Medio Ambiente ha implementado los cuatro mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública en conformidad con la normativa vigente? Esta pregunta guía un análisis más específico de objetivos, tales como los mecanismos de participación implementados, los logros alcanzados y los desafíos persistentes que limitan la participación efectiva de la ciudadanía en los procesos de toma de decisión.

1.2. OBJETIVO GENERAL

Analizar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública en la Superintendencia del Medio Ambiente, identificando los logros, desafíos y limitaciones.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Examinar el marco normativo que regula la participación ciudadana en la gestión pública en Chile y el rol de la Superintendencia del Medio Ambiente en su implementación.
2. Describir los mecanismos de participación ciudadana mandatados por la normativa legal vigente.
3. Conocer la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en la Superintendencia del Medio Ambiente, logros, desafíos y limitaciones.

1.4. ENFOQUE METODOLÓGICO

La presente investigación adopta un enfoque de metodología cualitativa, el cual es apropiado para estudiar fenómenos complejos como la participación ciudadana en la gestión pública, tal y como señala Baptista et al., "la investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente)" (2014, p. 9).

La metodología cualitativa permite analizar las experiencias, percepciones y opiniones de los actores involucrados en los procesos de participación, explorando sus matices, interpretaciones y significados. Dicho enfoque cobra relevancia a la hora de profundizar en el modo en que se implementa la participación ciudadana en la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), ya que permite entender cómo los actores perciben los distintos mecanismos de participación, sus expectativas y los desafíos que enfrentan.

1.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es un estudio de caso de carácter descriptivo. Se explora la implementación de los mecanismo de participación ciudadana en la gestión pública en la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), con énfasis en el marco normativo.

La investigación descriptiva se centra en comprender las características y acciones de la SMA en este ámbito, permitiendo abordar preguntas sobre el “cómo” y el “qué” en relación con la implementación de los mecanismos de participación. De este modo, el análisis descriptivo contribuye a entender y examinar en profundidad cómo se estructura y aplica la participación ciudadana en la gestión pública en el contexto de la Superintendencia del Medio Ambiente, brindando antecedentes que podrían ser la base de futuras investigaciones o intervenciones en este campo. Este estudio se define como “(...) recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Baptista et al., 2014, p. 92).

1.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para obtener datos relevantes y profundos sobre la implementación de la participación ciudadana en la Superintendencia del Medio Ambiente, se utilizan los siguientes instrumentos:

- **Corpus:** Como parte del análisis y fundamentación teórica de la investigación, se incluye un conjunto de autores y textos que abordan temas relacionados con la participación ciudadana, la gestión pública y el ámbito ambiental. Se compone de referencias contemporáneas, especialmente de autores que han contribuido significativamente al entendimiento de la participación ciudadana en la gestión pública y estudios de los últimos treinta años. Este corpus es utilizado para contextualizar los resultados de la investigación y relacionarlos con teorías y conceptos clave, fortaleciendo la interpretación de los hallazgos en el marco de las políticas y teorías actuales sobre participación y gestión pública.
- **Entrevista semiestructuradas:** Se realizó una entrevista, que tiene el carácter de semiestructurada, ya que permite combinar preguntas específicas con la flexibilidad de explorar temas que surjan durante la conversación, capturando así tanto las experiencias personales de la participante como sus percepciones sobre la

efectividad de los distintos niveles de participación. La entrevista incluye temas como la frecuencia y calidad de la información recibida, la percepción de inclusión en las decisiones, la transparencia de los procesos, y el nivel de participación experimentado en la interacción de la ciudadanía con la Superintendencia.

La entrevista fue realizada a la Encargada de la Oficina de Atención Ciudadana de la Superintendencia.

Esta pequeña muestra tiene un enfoque cualitativo y no probabilístico. De hecho, es definido como “muestras dirigidas” las cuales “suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (Baptista et al., 2014, p. 189).

El instrumento está compuesto por 11 preguntas que abordan principalmente la experiencia de la entrevistada en relación a la participación ciudadana en la Superintendencia del Medio Ambiente.

- **Análisis documental:** Se analizan documentos oficiales y normativas relevantes, informes anuales de la Superintendencia, resoluciones, actas de reuniones y documentos de consulta pública. Este análisis documental es clave para identificar cómo se establecen formalmente los procesos de participación ciudadana y cómo se implementan en la práctica, brindando una base normativa y reglamentaria que se contrastará con las percepciones y experiencias obtenidas en la entrevista.

1.7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de los datos se realiza mediante un proceso que incluye varias fases, con el fin de garantizar la profundidad y coherencia de los resultados:

- **Transcripción:** La entrevista fue transcrita de manera íntegra para facilitar su análisis detallado. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis con los datos más relevantes a extraer, se identificaron datos y temas relevantes.
- **Análisis temático:** A través de un análisis temático se identificaron y analizaron los temas centrales que emergen de la entrevista y los documentos. Se busca, además, identificar factores facilitadores y barreras percibidas en el análisis documental y en la entrevista en relación con los mecanismos de participación, así como el impacto percibido de estos procesos en la toma de decisiones y en la gestión pública ambiental.
- **Triangulación de la información:** Para mejorar la validez y confiabilidad de los resultados, se realizó la triangulación de la información recabada, combinando los antecedentes obtenidos a través de la entrevista y el análisis documental. Esto permite corroborar los hallazgos y reducir el sesgo de interpretación, al contrastar diferentes fuentes de datos y métodos de recolección de información.
- **Interpretación de los hallazgos:** Finalmente, se interpretaron los hallazgos en el contexto de la participación ciudadana en la gestión pública con el corpus implementado en esta investigación, lo cual permite reflexionar sobre cómo los distintos mecanismos de participación se aplican en el caso de la Superintendencia del Medio Ambiente.

1.8. RESULTADOS ESPERADOS

Los resultados esperados de esta investigación giran en torno a una comprensión más profunda y detallada de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública dentro de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA).

En primer lugar, se espera obtener un análisis exhaustivo del marco normativo que regula la participación ciudadana en Chile, con especial énfasis en las disposiciones relacionadas a los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública. Este análisis incluirá una evaluación de cómo estas normativas establecen las bases legales para promover la participación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones y, específicamente, cómo la Superintendencia aplica este mandato en su quehacer institucional.

En relación con los mecanismos de participación ciudadana, se espera identificar y describir de manera detallada los instrumentos que contempla la Ley 18.575 y otros marcos legales relevantes, evaluando su importancia y funcionalidad dentro del contexto de la gestión pública. Esto para profundizar en aspectos como el diseño, acceso, operatividad y efectividad de dichos mecanismos. También para comprender cómo se promueve el involucramiento ciudadano y qué barreras pueden existir en este proceso.

Asimismo, se espera generar un diagnóstico sobre la implementación práctica de estos mecanismos en la SMA, analizando tanto las estrategias desarrolladas como los logros alcanzados en este ámbito. Además, se espera indicar en qué nivel de participación ciudadana se encuentra cada mecanismo considerando los niveles de participación del “Espectro de Participación Ciudadana”. Este diagnóstico incluirá una evaluación de los desafíos que enfrenta la institución para garantizar una participación ciudadana efectiva, así como las limitaciones institucionales o estructurales que podrían obstaculizar el cumplimiento de este objetivo. Este análisis se enriquecerá con las perspectivas clave de la entrevistada, quien aportará información relevante sobre la experiencia directa en la ejecución de estos mecanismos.

Finalmente, los resultados de esta investigación proporcionarán información relevante para futuras discusiones y estudios sobre la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública, especialmente en el contexto medioambiental, y cómo las instituciones públicas pueden fortalecer dicha participación.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

El presente marco conceptual aborda tres ejes fundamentales para el desarrollo de esta investigación: la participación ciudadana, la gestión pública y el medio ambiente. Estos conceptos se interrelacionan de manera crucial en la gobernanza moderna, especialmente en contextos donde los desafíos ambientales requieren una gestión pública más inclusiva y colaborativa, y en donde la transparencia es base fundamental. A lo largo de este marco, se expondrán las teorías más vinculantes a esta investigación respecto de cómo la participación ciudadana contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública y cómo, a su vez, esta gestión es clave para abordar los problemas ambientales desde una perspectiva integral y transparente.

2.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la actualidad, la participación ciudadana se ha consolidado como un pilar fundamental para el desarrollo social y democrático del país. La necesidad de incluir a los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones se ha vuelto más relevante que nunca debido a los crecientes escándalos de corrupción que enfrentan las instituciones estatales y que debilitan la transparencia de las mismas.

Eugenio Lahera sostiene que “la participación se refiere a la posibilidad que personas o grupos tienen para influir, hacerse presentes, en la determinación de la agenda pública y también en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas” (2002, pág. 61). Tomando en cuenta esta perspectiva, Lahera subraya un aspecto fundamental de la participación ciudadana en el contexto de la gestión pública moderna: el involucramiento de las personas o grupos en la implementación de las políticas públicas, desde la definición de la agenda hasta la evaluación de su impacto. Esta visión es especialmente relevante porque reconoce que la participación ciudadana no debe limitarse a una consulta formal o simbólica, sino que debe ser efectiva y sustancial en los procesos de toma de decisiones.

Lahera destaca que la participación ciudadana es un mecanismo clave para asegurar que las políticas respondan a las necesidades reales de la sociedad. “La opinión pública puede afectar más la agenda que las políticas. Los actores visibles tienden a afectar más la agenda, mientras quienes influyen más en las políticas son menos visibles” (2004, pág. 19). La inclusión de los ciudadanos en la definición de la agenda pública asegura que los problemas tratados en las políticas reflejen verdaderamente las preocupaciones colectivas,

mientras que su participación en la formulación, ejecución y evaluación permite que las soluciones sean más inclusivas, eficientes y ajustadas a la realidad local.

Un aspecto relevante de la participación ciudadana en el contexto de la gestión pública es el nivel en el que se puede enmarcar la participación ciudadana. Existen varios modelos que establecen distintos tipos de niveles (no pasos o etapas). Sin embargo, el modelo que se verá en esta investigación es el creado por la Asociación Internacional para la Participación Pública en el año 2018 llamado “Spectrum de Participación Pública” (como se citó en Pinochet, 2017). El modelo plantea cinco niveles de participación en función del grado de implicación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, ofreciendo una guía para entender cómo los distintos niveles pueden influir en la relación entre el gobierno y la ciudadanía.: Información, consulta, involucramiento, colaboración y apoderamiento.

En primer lugar, la información se entrega de forma unidireccional, sin esperar respuesta ni participación activa del público. El objetivo es garantizar la transparencia, generando confianza y una comprensión clara del proceso o proyecto en cuestión. Luego, la participación se amplía permitiendo que los ciudadanos compartan sus opiniones y sugerencias. Aunque la administración pide retroalimentación, la decisión final sigue en manos de las autoridades. En el nivel de “involucramiento” aumenta la participación mediante la creación de espacios donde los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes y participar activamente en el análisis de las decisiones. La administración trabaja de cerca con la ciudadanía para asegurarse de que las preocupaciones de esta se comprendan y se tomen en cuenta de manera directa en el proceso de decisión. En el caso del penúltimo nivel, este comprende mayor compromiso, ya que es donde las y los ciudadanos se convierten en “socios” activos en el proceso de toma de decisiones. En este nivel, las autoridades y la ciudadanía trabajan juntos, compartiendo responsabilidades en el diseño y ejecución de proyectos o políticas. Por último, el nivel de “apoderamiento” es el de mayor participación, en él, el poder de decisión recae directamente en los ciudadanos. El gobierno otorga a la ciudadanía el control para tomar decisiones finales sobre ciertos aspectos del proyecto o la política, transfiriendo la autoridad a los participantes.

El modelo del Spectrum de Participación Pública es útil en el contexto de la gestión pública porque proporciona un marco claro para estructurar y entender los diferentes grados de participación ciudadana en los procesos gubernamentales. Este modelo permite a los

organismos públicos identificar cómo y hasta qué nivel los ciudadanos pueden involucrarse en la toma de decisiones, promoviendo una gestión más inclusiva y receptiva a las necesidades de la comunidad (Pinochet, 2017).

Figura 1: Espectro de Participación Pública



Nota. Elaboración propia con información del *Spectrum of Public Participation*, de IAP2 International Association for Public Participation, 2018, (<https://www.iap2.org>).

Como se ha visto, la participación ciudadana es uno de los pilares fundamentales de las democracias modernas, ya que fomenta un vínculo activo entre el Estado y la ciudadanía. Este concepto no solo contempla el derecho de los ciudadanos a involucrarse en los asuntos públicos, sino que también los interpela como responsables de su propio bienestar, el de su comunidad y el fortalecimiento de su entorno social y político.

Se puede entender a la participación ciudadana como un "deber cívico" que compromete a cada ciudadano y ciudadana a colaborar en la construcción de una sociedad justa e inclusiva. Al asumir la participación como un deber, se reconoce la responsabilidad individual y colectiva de contribuir al bien común, promoviendo la rendición de cuentas, la justicia social y el respeto a los derechos fundamentales de todos los integrantes de la

sociedad. Este deber implica una ética cívica que busca trascender el interés personal, promoviendo una responsabilidad compartida hacia la comunidad y el país.

La dimensión de la participación como deber enfatiza el rol del ciudadano como parte activa y consciente en el desarrollo social y político de su entorno. El cumplimiento de este deber fortalece el tejido social y permite que la democracia se renueve y evolucione constantemente. Al participar en procesos de toma de decisiones, los ciudadanos contribuyen a que el Estado sea más representativo y receptivo a las necesidades y aspiraciones de todos. Además, una sociedad en la que los ciudadanos asumen la participación como un deber es menos propensa a caer en apatía y desconfianza, ya que cada individuo se siente corresponsable de los resultados obtenidos.

Comprender la participación ciudadana como un derecho y un deber permite visualizar la relación entre el Estado y la ciudadanía desde una perspectiva colaborativa y constructiva. Este equilibrio fomenta una interacción bilateral, donde los ciudadanos no solo exigen derechos, sino que también asumen un papel activo y comprometido para mejorar su entorno. El reconocimiento de ambos aspectos fortalece el sistema democrático, al tiempo que promueve un ejercicio cívico basado en la ética y la corresponsabilidad. La combinación de la participación como derecho y deber contribuye a la consolidación de una sociedad en la que cada individuo no solo actúa en su propio beneficio, sino en el de toda la comunidad. En última instancia, este enfoque dual es esencial para la construcción de un sistema democrático sólido, justo y representativo, en el cual el Estado y la ciudadanía trabajan en conjunto para superar los desafíos colectivos. "Para que la democracia impere, se precisan ciudadanos que se interesen en los negocios públicos, que tengan la capacidad de comprometerse y que deseen hacerlo" (Alexis de Tocqueville).

2.2. GESTIÓN PÚBLICA

En cuanto a la gestión pública, este concepto ha dado lugar a diversas teorías a lo largo del tiempo. Sin embargo, en esta investigación, se abordará el modelo de la "Nueva Gestión Pública" (NGP), un modelo ampliamente reconocido y estudiado. Este concepto fue inicialmente propuesto por **Christopher Hood** en su estudio "A Public Management For All Seasons" en 1991. En palabras de Eduardo Araya y Andrés Cerpa "se ha comprendido útil y de alcance universal, replicable en todas las administraciones públicas, independientemente de las características, estructuras, institucionalidad, grados de desarrollo y problemas de cada país" (2008).

Una de las autoras que ha profundizado en esta teoría es Marjorie Morales Casetti, quien sostiene que la Nueva Gestión Pública “adopta el supuesto del comportamiento racional de los funcionarios de gobierno y recomienda aumentar los mecanismos de control e introducir sistemas de pago por desempeño para mejorar la eficiencia en las acciones del gobierno” (2014). Esta teoría ha sido una respuesta a las críticas hacia los modelos burocráticos tradicionales, que eran percibidos como ineficientes y lentos en la resolución de problemas. Por lo que este enfoque busca aplicar principios del sector privado en la administración pública con el objetivo de mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión de los recursos públicos. Las acciones que plantea la NGP, como la evaluación de desempeño, descentralizar la gestión, profesionalizar la función, fomentar la rendición de cuentas, y principalmente basar la acción del estado en tres ejes: desagregación, competencia e incentivos (Morales Casetti, 2014), buscan evitar o reducir los errores e ineficiencias cometidas tradicionalmente en el modelo burocrático de Weber.

2.3. MEDIO AMBIENTE

El concepto de medio ambiente es esencial para el desarrollo de esta investigación, ya que es necesario partir de una definición precisa. Aunque existen diversas interpretaciones del término, para los propósitos específicos de este estudio se adopta la definición proporcionada por la Ley 19.300, en su artículo 2, letra II, que establece las Bases Generales del Medio Ambiente. Según la normativa, el medio ambiente es "el sistema global compuesto por elementos naturales y artificiales, de carácter físico, químico, biológico y sociocultural, y sus interacciones, que están en constante modificación debido a la acción humana o natural, y que regulan y condicionan la existencia y el desarrollo de la vida en todas sus manifestaciones".

Enrique Aliste y Anahí Urquiza en su obra “Medio Ambiente y Sociedad: Conceptos, Metodologías y Experiencias desde las Ciencias Sociales y Humanas”, plantean una visión del medio ambiente que trasciende su dimensión puramente física, interpretándolo como un "territorio de vida" o “espacio vivido”, el cual está en permanente transformación por las prácticas humanas y los valores culturales asignados a él (Aliste y Urquiza, 2010). Esta construcción social del medio ambiente significa que las decisiones y las prácticas culturales de las comunidades impactan en la configuración y preservación del entorno. La gestión pública del medio ambiente, entonces, no solo debe enfocarse en la regulación del uso de recursos naturales, sino también en el reconocimiento de los significados que las

comunidades atribuyen a sus territorios y en la inclusión de sus intereses en los procesos de toma de decisiones.

En esta construcción en el que los elementos naturales, sus procesos, y los espacios físicos se transforman en función de las prácticas sociales, culturales y políticas que se ejercen sobre ella, el medio ambiente se convierte en una realidad socialmente configurada, moldeada por interacciones humanas, y significados que cada comunidad y sociedad le atribuye en distintos momentos históricos y contextos geográficos es tanto una construcción simbólica como material que refleja la relación dinámica entre la sociedad y la naturaleza. Es decir, el valor, uso y cuidado que se le otorga al entorno responde no solo a necesidades ecológicas, sino también a la estructura de relaciones sociales, económicas y políticas que caracterizan a una sociedad. Así, el medio ambiente pasa de ser un ente estático a un espacio de significados, conflictos y consensos, determinado en gran parte por las interacciones sociales y los marcos culturales e ideológicos con los que las comunidades y las instituciones interpretan su entorno (Aliste y Urquiza, 2010).

Dentro de esta perspectiva, la construcción social del medio ambiente implica que la naturaleza no es algo externo y separado de la sociedad, sino un ámbito que es constantemente resignificado y reapropiado en función de intereses diversos y, en muchos casos, conflictivos. La ecología, el territorio y los recursos naturales se ven atravesados por nociones de derecho, poder y legitimidad, así como por las expectativas de desarrollo y bienestar de la población (Aliste y Urquiza, 2010). Esta construcción hace que cada sociedad atribuya significados distintos al medio ambiente, como ocurre con los espacios urbanos, rurales y protegidos, donde las interacciones entre diferentes actores crean paisajes no solo físicos, sino también simbólicos.

Esta perspectiva resalta la importancia de una gestión participativa, en la que la ciudadanía tenga un rol activo. La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), al establecer canales de denuncia y mecanismos de transparencia y participación, se convierte en una plataforma en donde a la sociedad se le permite expresar sus interés y preocupaciones respecto de la protección del medio ambiente.

Siguiendo en la línea de que el medio ambiente es un espacio que está en permanente transformación en función de las necesidades de sus habitantes, el Gobierno de Chile busca implementar la “Estrategia Nacional de la Transición Socioecologica Justa”. Dicha estrategia reconoce que el medio ambiente debe ser respetado promoviendo un sistema

productivo con enfoque sostenible y de justicia social y ambiental, en donde haya un equilibrio en el uso y goce de los recursos naturales para el bienestar de la sociedad (Ministerio del Medio Ambiente, 2024).

La Estrategia Nacional de la Transición Socioecológica Justa comprende cuatro ejes estratégicos que establecen las prioridades y enfoques de la estrategia: Reconversión laboral y empleos de calidad, Restauración y resguardo de los ecosistemas, Innovación y tecnología para Modelos Productivos Sostenibles y Equidad y bienestar de las comunidades (MMA, 2024).

Estas medidas están diseñadas para proteger el medio ambiente al abordar específicamente los riesgos asociados con los sitios potencialmente contaminados y el proceso de desmantelamiento de centrales termoeléctricas, que suelen tener un impacto significativo en la calidad del suelo, el agua y el aire en sus zonas circundantes (MMA, 2024).

2.4. RELACIÓN DE CONCEPTOS

La conexión entre participación ciudadana y gestión pública es clave para abordar de forma integral los desafíos públicos que enfrentan las sociedades actuales. Cada uno de estos elementos desempeñan un rol específico en la construcción de un sistema de gobernanza que responda de manera justa, inclusiva y sostenible a las complejas demandas del entorno. La participación ciudadana ha evolucionado de ser un ideal democrático a convertirse en un pilar fundamental para la legitimidad de las políticas públicas, especialmente en ámbitos como el ambiental, donde los impactos afectan de manera directa la calidad de vida de las personas y las comunidades.

A medida que el mundo enfrenta problemas como el cambio climático, la degradación de los ecosistemas y la contaminación, las decisiones ambientales deben considerar tanto los conocimientos técnicos como las experiencias y opiniones de la comunidad. Como se vio anteriormente, esta perspectiva de medio ambiente en donde el entorno natural es una construcción social en la que la naturaleza y la sociedad se entrelazan y reconfiguran constantemente, convirtiéndose en más que un recurso estático, en un espacio dinámico de interacciones sociales y significados culturales (Aliste y Urquiza, 2010), la participación ciudadana cobra fuerza permitiendo que las decisiones ambientales y que las políticas no solo protejan los recursos naturales, sino que también respeten los valores y significados

que las personas otorgan a sus territorios y su entorno, promoviendo una gestión pública que equilibre el desarrollo económico y el bienestar social.

Esto refleja un avance en la democratización de la gestión pública, en el que la ciudadanía se convierte en un actor activo y no en un receptor pasivo de decisiones previamente establecidas. Cuando la administración pública establece mecanismos de información, consulta y participación, genera un entorno donde las políticas públicas no solo reflejan las prioridades de quienes gobiernan, sino también las voces, preocupaciones y demandas de la ciudadanía.

La convergencia entre participación ciudadana, gestión pública y medio ambiente es, por tanto, crucial para construir una sociedad que no solo aspire a un desarrollo económico, sino también a una justicia ambiental y social que considere a todos los actores implicados. Permite de esta manera abordar los problemas ambientales de forma participativa e informada, asegurando que la sociedad en su conjunto se beneficie de un entorno libre de contaminación. La inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones ambientales y su participación dentro de la gestión pública son pasos hacia una democracia más sólida que respete los límites ecológicos y más comprometida con los derechos de las generaciones futuras. En última instancia, esta relación fortalece la cohesión social, permite el desarrollo de políticas más efectivas y fomenta una gestión pública que responda realmente a las necesidades de la sociedad y a los desafíos en materia ambiental.

CAPÍTULO 3: MARCO NORMATIVO

El marco normativo que sustenta la presente investigación se compone de un conjunto de leyes y regulaciones que establecen los principios y procedimientos relacionados con la participación ciudadana, la gestión pública, y la protección del medio ambiente en nuestro país.

A continuación, se presentan las principales normativas que enmarcan este estudio:

3.1. Acuerdo regional sobre el acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe (Acuerdo de Escazú)

El Acuerdo de Escazú, firmado en 2018, es un tratado regional único en América Latina y el Caribe, orientado a garantizar el acceso a la información, la participación pública y la justicia en temas ambientales. Sus principios clave incluyen la transparencia y la participación informada de la ciudadanía en la toma de decisiones sobre el medio ambiente. También enfatiza el derecho de las personas a vivir en un entorno saludable y promueve mecanismos de protección para defensores ambientales (MMA, 2024).

Este acuerdo fue suscrito por Chile en 2022 y refuerza la idea de que el acceso a la información y la participación ciudadana son esenciales para una gestión pública efectiva en temas ambientales. Al analizar el caso de la Superintendencia del Medio Ambiente, el Acuerdo de Escazú proporciona un marco de referencia internacional sobre la necesidad de integrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y fortalecer los mecanismos de transparencia y justicia en la gestión ambiental pública.

3.2. Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado

La ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en adelante LOCBGAE, constituye la columna vertebral de la administración pública, ya que en ella se enmarcan las bases fundamentales para su funcionamiento y organización. Regula la gestión de los servicios públicos, promoviendo la transparencia, la eficiencia y la probidad.

Además de disponer el funcionamiento y organización de la administración del Estado, la LOCBGAE determina los principios de la administración pública en su artículo tercero, consagrando de esta manera la participación ciudadana en la gestión pública como un principio esencial para garantizar una administración más inclusiva y democrática. En su título IV la ley establece la relación de los órganos de la administración con la ciudadanía, reconociendo instancias y modalidades para la concreción de este principio.

En este contexto, la normativa establece que los ciudadanos tienen el derecho de participar activamente en los procesos de toma de decisiones, tanto en la formulación como en la ejecución de políticas públicas, fortaleciendo así el rol de la ciudadanía como un actor relevante en el mejoramiento de la gestión estatal. Este enfoque promueve la cercanía y la recepción a las demandas sociales, considerando que las acciones públicas reflejen las necesidades y preocupaciones de la comunidad.

3.3. Ley 19.300 Bases Generales del Medio Ambiente

La Ley 19.300, promulgada en 1994, establece las bases generales del medio ambiente, convirtiéndose en la primera normativa en ofrecer un marco jurídico integral para la protección del medio ambiente en nuestro país. La normativa sienta las bases para una política ambiental sólida, al establecer el marco regulatorio de la protección del medio ambiente, el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental,

Además, la Ley 19.300 introduce el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), mecanismo mediante el cual se evalúan proyectos y actividades con potencial impacto ambiental, asegurando que se implementen medidas para evitar o reducir los efectos adversos. Esto permite una evaluación técnica antes de la ejecución de proyectos, lo que facilita una mayor supervisión y control de las actividades productivas.

La normativa también fortalece el derecho a la participación ciudadana, en su artículo cuarto dispone que es obligación del Estado posibilitar el acceso a la participación ciudadana, promoviendo que los ciudadanos se involucren activamente en la gestión ambiental, permitiendo el acceso a la información ambiental y promover la educación ambiental destinada a su protección.

3.4. Ley N°20.285, Sobre Acceso a la Información Pública

La Ley N° 20.285, promulgada en 2008, establece el derecho de los ciudadanos a solicitar y recibir información de los órganos del Estado, salvo excepciones justificadas. Esta ley es fundamental para la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública, promoviendo un vínculo directo entre el gobierno y la ciudadanía a través de la información accesible y comprensible.

La ley es esencial para entender cómo se facilita la participación ciudadana en la gestión pública en Chile. En el contexto de la Superintendencia del Medio Ambiente, la ley apoya el principio de acceso a la información, un requisito para la participación efectiva de los ciudadanos en asuntos ambientales.

3.5. Ley 20.417 Crea el Ministerio del Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente

Esta ley fue promulgada en 2010 y establece la institucionalidad ambiental, creando tres organismos esenciales para la preservación y protección medioambiental: el Ministerio del Medio Ambiente (MMA), el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) y la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA).

La ley marca un hito en la institucionalidad ambiental chilena, al establecer un sistema estructurado para la protección del medio ambiente. Esta ley asigna a cada institución roles específicos y complementarios en la gestión ambiental.

El Ministerio del Medio Ambiente (MMA) asume la responsabilidad de diseñar, formular y coordinar políticas y planes ambientales nacionales, promoviendo la protección de los recursos naturales y el desarrollo sustentable. A través de esta institución, el Estado centraliza sus esfuerzos en incorporar criterios de sostenibilidad en las decisiones públicas y privadas.

Por su parte, el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) administra el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), cuyo propósito es evaluar de manera técnica y rigurosa los proyectos y actividades con potencial impacto ambiental. Al implementar el SEIA, se garantiza que los proyectos, antes de su ejecución, consideren medidas para prevenir, mitigar o compensar los efectos negativos en el entorno.

La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), tiene el rol de fiscalizar y asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental.

En su conjunto, la normativa consolida una estructura integral para la gestión ambiental, reforzando el compromiso ambiental. Además, al asignar funciones específicas a cada institución, esta normativa fortalece la transparencia, la descentralización funcional y fomenta la participación ciudadana en las decisiones ambientales.

3.6. Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

La ley 20.500, promulgada en 2011, representa un hito clave en el reconocimiento y fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública en Chile. No solo regula el derecho de asociación consagrado en la Constitución Política de la República, sino que también establece un marco normativo específico para garantizar que la participación ciudadana sea un principio activo dentro de la administración pública.

Esta ley introdujo modificaciones a varios cuerpos legales, entre ellos la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), a la que añadió un nuevo título dedicado exclusivamente a la participación ciudadana en la gestión pública, destacándose la incorporación de los cuatro mecanismos legales para asegurar que los ciudadanos puedan tener un rol significativo en la toma de decisiones de los órganos de la administración del Estado. Dichos mecanismos contemplan el Acceso a la Información Relevante, las Consultas Ciudadanas, los Consejos de la Sociedad Civil y las Cuentas Públicas Participativas.

3.7. Resolución Exenta N° 1.024 de 2019, de la Superintendencia del Medio Ambiente. Deja sin Efecto las Resoluciones Exentas N°876, de 23 de julio de 2018, y N° 1360, de 29 de noviembre de 2013, y Aprueba Nuevo Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia del Medio Ambiente

Esta resolución es fundamental en la estructuración del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia del Medio Ambiente (COSOC-SMA), puesto que establece el reglamento que regula a dicho órgano. La resolución norma en cuanto a la integración del consejo, las funciones del mismo y su organización y funcionamiento.

3.8. Resolución Exenta N° 736 de 2023, de la Superintendencia del Medio Ambiente. Establece “Norma General de Participación Pública en la Gestión de la Superintendencia del Medio Ambiente” y Deja sin efecto la Resolución que Indica

Mediante esta resolución se regulan los mecanismos y procedimientos de participación ciudadana en los procesos de gestión de la Superintendencia. Esta norma busca garantizar el cumplimiento de la ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE).

3.9. Resolución Exenta N° 1.263 de 2024, de la Superintendencia del Medio Ambiente. Designa Integrantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia del Medio Ambiente para el Periodo 2024-2026

Esta resolución designa a los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia del Medio Ambiente para el periodo 2024-2026.

3.10. Oficio N°007 de 2022, de la Presidencia de la República de Chile. Instructivo Presidencial para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Este instructivo presidencial actualiza las directrices sobre participación ciudadana en la gestión pública, reforzando el compromiso del Estado de promover una cultura participativa y transparente en todos los niveles de la administración. El Instructivo N° 007 establece la forma de acción de los organismos públicos de para implementar las modalidades de participación señalados en la ley 20.500 y fija la responsabilidad y el monitoreo del cumplimiento del instructivo.

Estas normativas, en conjunto, constituyen la base legal que respalda y promueve la relevancia de la participación ciudadana en la gestión pública, dotando a la ciudadanía de mecanismos legales para incidir en el proceso de toma de decisiones. En el ámbito de la gestión pública y medioambiental de la Superintendencia del Medio Ambiente, estas disposiciones normativas no solo permiten que los ciudadanos expresen sus preocupaciones y propuestas, sino que también aseguran que sus opiniones sean escuchadas como una parte fundamental del proceso de elaboración y ejecución de políticas públicas. Este marco legal, además, refuerza el principio de transparencia y

fomenta una cultura de corresponsabilidad, en la que los ciudadanos no solo son observadores pasivos, sino actores clave en la participación, protección y conservación del medio ambiente, consolidando su rol dentro de un modelo de gobernanza democrática y sostenible.

CAPÍTULO 4: MARCO INSTITUCIONAL

4.1. SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA)

La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), es un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Medio Ambiente.

La SMA, según el artículo 2 de la Ley N° 20.417 de 2010 que crea la Superintendencia del Medio Ambiente, tiene por función principal ejecutar, organizar y coordinar el seguimiento y fiscalización de las Resoluciones de Calificación Ambiental, de las medidas de los Planes de Prevención y/o de Descontaminación Ambiental, del contenido de las Normas de Calidad Ambiental y Normas de Emisión, y de todos aquellos otros instrumentos de carácter ambiental que establezca la ley.

La Jefa Superior del Servicio es la Superintendente del Medio Ambiente, Marie Claude Plumer Bodin, quien asumió el cargo en enero de 2023, luego de participar en el concurso público por Alta Dirección Pública. Tiene como funciones y atribuciones las que señalan el artículo 4 y 5 de la Ley N° 20.417 de 2010 y las que corresponden a los Jefes de Servicio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

4.2. DESCONCENTRACIÓN INSTITUCIONAL

La Superintendencia cuenta con 16 Oficinas Regionales a cargo de los respectivos Jefes Regionales y con 11 Delegaciones Exclusivas que tienen por función mejorar, agilizar y fortalecer la supervisión, fiscalización y gestión ambiental de estas localidades (Balance de Gestión Integral, 2023.).

4.3. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

La SMA como institución fiscalizadora del Estado, tiene como **misión** “*Proteger el medio ambiente y la salud de las personas, asegurando el cumplimiento de la normativa ambiental*” (Superintendencia del Medio Ambiente, s.f.). Y su objetivo ministerial radica en “*Fortalecer las capacidades institucionales para la fiscalización efectiva del cumplimiento de la normativa ambiental y la protección de los ecosistemas*” (MMA, 2022.).

Mientras que su **visión** es: “*Un país responsable con su medio ambiente*” (SMA, s.f.).

4.4. HISTORIA

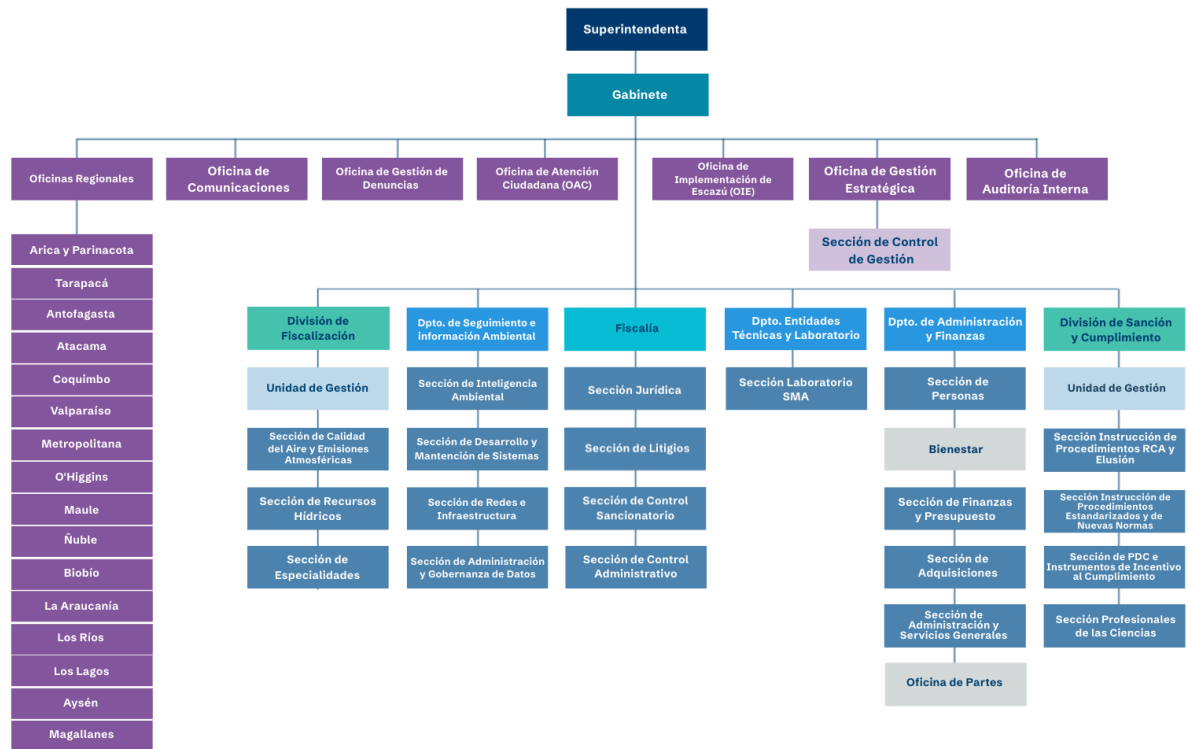
En cuanto a la historia de este organismo público, esta se remonta a la primera institución de control ambiental en nuestro país, la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA) que dependía del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la creación de este organismo sentó las bases de la institucionalidad ambiental e implicó la fiscalización y el control del medio ambiente. Luego, en 2010 con la publicación de la ley N°20.417 y tras sugerencias de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), esta Comisión fue reemplazada por el Ministerio del Medio Ambiente, la Superintendencia del Medio Ambiente y el Servicio de Evaluación Ambiental.

4.5. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Por último, la Resolución Exenta N°1.362 de 2024 de la Superintendencia del Medio Ambiente, fijó una Oficina de Atención Ciudadana a cargo de una o un Encargado. Dicha Oficina se relaciona directamente con la o el Superintendente. La Oficina tiene como principales funciones, en el contexto de esta investigación, las siguientes:

- a) Asistir y orientar al cumplimiento a los regulados en materias de información y consulta.
- b) Asistir a la ciudadanía en materias de denuncias, OIRS y compromisos institucionales.
- c) Administrar, coordinar, gestionar y controlar funcionalmente el Sistema integrado de Atención al Ciudadano.
- d) Ejercer la secretaría ejecutiva del Consejo de la Sociedad Civil, teniendo a su cargo la convocatoria de las sesiones del Consejo y el levantamiento de acta de estas.
- e) Dar cumplimiento a la ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública promoviendo y apoyando las iniciativas de la sociedad civil. Asimismo, deberá garantizar el derecho de las personas a participar en la gestión pública, incluyendo estándares para cada uno de los mecanismos de participación.
- f) Otras que sean designadas por la Jefatura Superior del Servicio.

Figura 2: Organigrama de la Superintendencia del Medio Ambiente



Nota. Adaptado de *Estructura Orgánica*, de Superintendencia del Medio Ambiente, 2024, (<https://portal.sma.gob.cl/index.php/estructura-organica/>)

CAPÍTULO 5: ANÁLISIS Y RESULTADOS

La participación ciudadana es un eje fundamental para fortalecer la transparencia, la legitimidad y la efectividad de la gestión pública. En el caso de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), su incorporación como principio rector de las políticas institucionales responde a una tendencia nacional que busca democratizar los procesos de toma de decisiones, particularmente en ámbitos tan sensibles como la protección y fiscalización ambiental.

Este capítulo tiene como objetivo analizar y describir los principales aspectos normativos y los mecanismos de participación ciudadana vinculados a la gestión pública en el contexto de la SMA. Para ello, se estructura en dos apartados: el primero aborda el análisis de las normativas clave que regulan los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública; el segundo, describe los mecanismos concretos que la SMA emplea para fomentar dicha participación.

5.1. ANÁLISIS DE LAS NORMATIVAS CLAVES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En este apartado se analizarán las normativas que regulan los cuatro mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública dispuestos por la Ley 18.575, que establecen y operacionalizan este derecho en el contexto institucional.

En primer lugar, se abordará la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que constituye la base jurídica fundamental al reconocer la participación ciudadana en la gestión pública como un derecho. A ello se sumará el análisis del Instructivo Presidencial N° 007 de 2022, que refuerza los compromisos de transparencia, inclusión y acceso ciudadano en las decisiones públicas. Finalmente, se examinarán las Resoluciones Exentas N° 736, y N° 1.024 de la Superintendencia del Medio Ambiente, instrumentos específicos que detallan las modalidades de participación en el ámbito ambiental, considerando las particularidades de este sector y su relevancia en el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la sociedad. Este análisis permitirá comprender cómo estas normativas se articulan para garantizar y promover la incidencia ciudadana en la gestión pública, desde una perspectiva tanto general como sectorial.

5.1.1. Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado

La ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado en su artículo 69, La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, constituye uno de los pilares fundamentales para el reconocimiento y promoción de la participación ciudadana en la gestión pública en Chile. En su artículo 69, contenido en el Título Cuarto sobre la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se establece explícitamente el derecho de las personas a participar en las políticas, acciones, planes y programas que desarrollen los órganos de la Administración del Estado. Este artículo no solo reconoce la importancia de este derecho, sino que también manifiesta que cualquier tipo de exclusión o discriminación que no tenga una justificación fundada, es contraria al espíritu del título.

Además de garantizar el derecho de participación, esta ley fija las bases para promover y facilitar su ejercicio. Establece la obligación para los órganos de la Administración del Estado de desarrollar “modalidades formales y específicas” que permitan a las personas y organizaciones interesadas involucrarse en los procesos de toma de decisión que se llevan a cabo en la gestión pública. Asimismo, la normativa exige que dichas modalidades se mantengan actualizadas y accesibles al público, siendo publicadas de manera permanente en los sitios web de cada institución, con el fin de garantizar su difusión y conocimiento por parte de todos los ciudadanos.

En este contexto, la ley introduce un marco legal que no solo reconoce, sino que también asegura y fomenta la participación ciudadana, creando un entorno propicio para el fortalecimiento de la democracia participativa. Entre las disposiciones específicas, establece cuatro mecanismos fundamentales de participación ciudadana en la gestión pública, los cuales serán descritos detalladamente más adelante. Estos mecanismos representan las herramientas concretas a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a influir y colaborar en los procesos públicos que afectan su vida cotidiana y el bienestar colectivo.

5.1.2. Oficio N°007 de 2022, de la Presidencia de la República de Chile. Instructivo Presidencial para el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública

El Instructivo Presidencial N° 007 de 2022 constituye un instrumento normativo clave para promover y fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública, alineándose con el marco establecido por la Ley N° 18.575. Emitido con el propósito de consolidar una gestión pública más inclusiva y participativa, este documento establece lineamientos específicos para que los órganos de la Administración del Estado implementen mecanismos efectivos que permitan una mayor incidencia de la ciudadanía en las decisiones públicas. A continuación, se analizan los principales aspectos de este instructivo:

El instructivo surge en un contexto en que para el Gobierno la participación ciudadana es “indispensable para el desarrollo del país y, particularmente, para el fortalecimiento de nuestra democracia” (Instructivo Presidencial N° 007, 2022). Además, las disposiciones relativas a la participación ciudadana contempladas en la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado no poseen un reglamento que haga más clara y robusta su implementación. Frente a ello, el gobierno reconoce la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación establecidos en la Ley N° 18.575, incorporando orientaciones prácticas que faciliten su aplicación uniforme y efectiva en toda la administración estatal.

El instructivo fija los “objetivos estratégicos” del gobierno en relación a la la participación ciudadana en la gestión pública:

- La implementación efectiva de los mecanismos de participación, mediante principios rectores para todos los organismos del Estado.
- Fortalecer los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC).
- Potenciar los mecanismos de participación a nivel regional, incentivando la coordinación entre las Delegaciones Presidenciales y los Gobiernos Regionales.
- Simplificar el acceso de la información relevante, sobre todo en localidades periféricas.

- Promoción de las plataformas web: Portal de Transparencia, Plataforma de Lobby, Portal Único de Fondos del Gobierno, BiblioRedes, entre otras.
- Avanzar en una Plataforma de información y difusión de la labor dirigencial y de la participación ciudadana en la gestión pública.
- Promover las buenas prácticas en materia de participación ciudadana en la gestión pública.
- Fomentar la participación política y organizacional con perspectiva de género.

Por otro lado, el instructivo para avanzar en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, obliga a los órganos de la Administración del Estado a actuar de acuerdo a lo siguiente:

- Luego de seis meses desde la aplicación del Instructivo Presidencial, las instituciones tendrán que fijar y/o actualizar sus normas generales sobre participación ciudadana en la gestión pública mediante resolución exenta u otro instrumento jurídico de rango similar. Deberán describir de manera clara y precisa las distintas modalidades de participación ciudadana que implemente.
- Cada institución de la administración deberá contar con una “Unidad de Participación Ciudadana” que dependerá directamente del jefe superior de la institución y donde deberá existir, al menos, una persona de dedicación exclusiva, quien además ejercerá la secretaría ejecutiva del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).
- Las normas de participación ciudadana en la gestión pública deberán contener la integración, organización, funciones, mecanismos de elección y duración de cada COSOC. La institución deberá facilitar el proceso eleccionario de dicho órgano.
- Durante el mes de marzo de cada año, la institución deberá informar a la División de Organizaciones Sociales (DOS) quien es la persona encargada de la Unidad de Participación Ciudadana. Dicho funcionario se encargará de promover el cumplimiento de cada mecanismo de participación ciudadana y la legislación vigente en torno a esta materia.

- Se deberá avanzar en la inclusión de los grupos “tradicionalmente excluidos”, tales como pueblos indígenas, personas mayores, diversidades sexo-genéricas, entre otras. Por tanto, se deberán observar las siguientes disposiciones:
- Paridad en la conformación de los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), no más del 60% de un mismo género.
- Las instituciones que tengan competencias vinculadas a los pueblos originarios, y en las localidades de alta densidad de población indígena, deberán cumplir con lo establecido en el Título V sobre Participación de la Ley N° 19.253 sobre Protección, Fomento y Desarrollo Indígena. Además, podrán considerar cupos reservados en sus COSOC.
- Considerar las disposiciones de las leyes N° 20.609 y N° 20.422.
- Avanzar en la integración de los niños, niñas y adolescentes, formando estructuras intergeneracionales.
- Durante el mes de mayo de cada año, la institución deberá informar a la División de Organizaciones Sociales (DOS) sobre las modalidades de participación formales y específicas que serán utilizadas en las distintas etapas del ciclo de políticas públicas. En noviembre, se informará a dicha División sobre la gestión participativa de la institución y la ejecución de los organismos.
- Respecto de las Consultas ciudadanas, estas podrán ser focales o individuales y se deberá fomentar el uso de los sitios web donde se justificará dicha consulta. Además, se deben establecer garantías para que las consultas sean informadas, pluralistas, inclusivas, representativas y con perspectiva de género. Asimismo, las respuestas recogidas deberán ser evaluadas, estableciendo cómo serán parte de la gestión pública.
- Cada organismo deberá mantener actualizado su sitio web con la información relativa a la participación ciudadana.
- Todo la información relativa a la participación ciudadana en la gestión pública deberá ser publicada en el Portal de Transparencia en conformidad con la leyes N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, a la ley N° 19.628 sobre

Protección de la Vida Privada y a la ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, según sea el caso.

Con relación a la cuenta pública participativa, el instructivo refuerza a la ley N° 18.575, en cuanto a la manera de hacerlo, cuándo hacerlo y la información que debe contener, lo mismo ocurre con los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC). Todo esto será expuesto de manera detallada en el apartado siguiente de esta investigación.

El instructivo recomienda a los organismos del Estado la implementación de los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- Cabildos, Diálogos Ciudadanos y Audiencias Públicas.
- Plataformas Digitales Participativas.
- Diálogos Participativos.
- Presupuestos Participativos.
- Promover la participación de Niños, Niñas y Adolescentes.

Por último, el Instructivo Presidencial establece “responsabilidades y monitoreo” del cumplimiento de este instrumento jurídico. Dispone que las jefaturas de cada órgano podrán considerar los recursos para el cumplimiento de este instructivo en la formulación del presupuesto. Además, dichas jefaturas deberán estar en constante capacitación sobre la temática de participación ciudadana, a través de las inducciones y capacitaciones que dicte la División de Organizaciones Sociales (DOS).

Al Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales (DOS), le corresponderá impulsar la implementación de este instructivo, para ello deberá diseñar pautas técnicas y generar asesoramiento pertinente a cada órgano de la administración.

En caso de recibir denuncias sobre infracciones a las normas comprendidas en el Título IV de la Ley N° 18.575, la jefatura del servicio o ministerio respectivo deberá dar respuesta en un plazo de treinta días corridos, sin perjuicio del derecho que les cabe a las personas de acudir a la Contraloría general de la República (Instructivo Presidencial N°007, 2022).

5.1.3. Resolución Exenta N° 736 De 2023, de la Superintendencia del Medio Ambiente. Establece “Norma General de Participación Pública en la Gestión de la Superintendencia del Medio Ambiente” y Deja sin Efecto la Resolución que Indica

Esta resolución contiene la “Norma General de Participación Pública de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA)”, la cual establece los principios, mecanismos y procedimientos para facilitar la participación de personas y organizaciones en los procesos de gestión pública bajo la competencia de la Superintendencia. En simple, lo que hace es regular las modalidades de participación pública en la gestión de la SMA.

En su título primero de disposiciones generales, describe detalladamente los fundamentos de sus mecanismos de participación. Por ejemplo:

- La **Participación como derecho**: Acceso activo y garantizado a los procesos de gestión pública.
- **Acceso a la información pública**: Derecho a conocer la gestión de la Superintendencia.
- **Responsabilidad cívica**: Promover el control ciudadano de las acciones de la SMA.
- **Fortalecimiento de la sociedad civil**: Fomentar acciones de participación para mejorar la fiscalización y gestión ambiental.
- **Paridad e inclusión**: Garantizar participación equilibrada y accesible para grupos vulnerables y personas con discapacidad.
- **Carácter obligatorio**: Su cumplimiento corresponde a todas las unidades y funcionarios del órgano fiscalizador, bajo la supervisión de la Oficina de Participación Ciudadana.

Continúa estableciendo, en su título segundo, los mecanismos de participación pública, que son los mismos que están mandatados por la ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Sin embargo, añade las siguientes disposiciones:

Acceso a la Información Ambiental Relevante

La resolución establece los siguientes mecanismos de información:

1. Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental (SNIFA).
2. Portal de Transparencia.
3. Portal Ciudadano de Denuncias.
4. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).
5. Redes sociales de la SMA.

Dichas plataformas deberán contar con información permanente sobre el quehacer institucional, es decir, programas de fiscalización ambiental, publicaciones, instructivos, entre otros.

Consulta Pública

Referente a la Consulta Pública, la superintendencia determina dos modalidades de participación, las ventanillas virtuales y los diálogos participativos.

La primera es un espacio digital en donde se publican documentos con materias de interés público para recoger opiniones, propuestas y consultas. Estos temas tienen que contener un resumen, las razones para su sometimiento público y un espacio para opinar, proponer y preguntar. La ventanilla deberá permanecer abierta por al menos quince días corridos. Luego, con la información recopilada, la Superintendencia deberá dar las respuestas correspondientes de manera individual o grupal en un plazo de cuarenta y cinco días corridos.

La segunda modalidad se trata de encuentros presenciales para “comentar y observar” un tema en particular propuesto por la SMA. Esta modalidad cuenta con tres etapas: En primer lugar, la “exposición inicial”, que es donde se expone el diálogo y la postura de la Superintendencia. Luego, la etapa de “trabajo de taller”, en esta los participantes se dividen en grupos para opinar del tema en base a preguntas y directrices establecidas por la SMA. Por último, la tercera etapa es la del “plenario”, en donde cada grupo escoge a un relator para que dé a conocer la opinión del grupo a la autoridad, quien se pronunciará inmediatamente o consensuarán un plazo para dicha respuesta. Pero la respuesta final de todo el proceso será “un resumen organizado de lo tratado durante el diálogo”, la cual será publicada dentro de los sesenta días corridos desde el encuentro.

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

En cuanto al Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), la Superintendencia lo tipifica como un “espacio de consulta y encuentro permanente” entre la SMA y la sociedad civil. La resolución especifica que otra resolución normará en cuanto a su designación, organización y funcionamiento, pero expone que sus funciones serán emitir la opinión de sus participantes en lo concerniente a:

- Planes y políticas de seguimiento y fiscalización ambiental.
- La gestión de la Superintendencia en materia de participación ciudadana, presentando y analizando propuestas para mejorarla.
- Otras materias que podrán ser consultadas por el órgano fiscalizador.

Respecto de su conformación pluralista, representativa y paritaria, el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) estará integrado por:

- Representantes de gremios u organizaciones empresariales del país.
- Representantes de centro de estudios que se ocupen de materias que tengan relación con la protección del medio ambiente, y que no pertenezcan ni formen parte de instituciones de educación superior.
- Representantes de facultades de ciencias ambientales de instituciones de educación superior.
- Representantes de facultades o escuelas de derecho de instituciones de educación superior, que estudien o se ocupen de materias de Derecho Ambiental y, o Derecho Administrativo.
- Representantes de organizaciones no gubernamentales cuyos fines tengan relación con la protección del medio ambiente.
- Representantes Colegios Profesionales, cuyas profesiones tengan relación con la protección del medio ambiente.
- Representantes de los trabajadores y trabajadoras nombrados por una organización sindical del país.

La resolución también establece que el género de sus participantes no podrá superar el sesenta por ciento de un mismo género.

Cuenta Pública Participativa

Por último, en cuanto a la Cuenta Pública Participativa se refiere, la resolución indica que la Cuenta Pública tiene carácter nacional, pero las Oficinas Regionales, previa coordinación con la jefatura superior del servicio, podrán realizar cuentas regionales. Además, establece que la Cuenta Pública de la Superintendencia podrá ser parte de la Cuenta Pública de la Institucionalidad Ambiental (Ministerio del Medio Ambiente, Servicio de Evaluación Ambiental y Superintendencia del Medio Ambiente).

También indica que se debe realizar en el primer trimestre, informando a través de su página web quince días hábiles antes de su realización. Anteriormente, se debe consultar al Consejo de la Sociedad Civil su opinión, la cual se anexará al final de la cuenta.

La Cuenta Pública Participativa podrá realizarse mediante dos modalidades: No Presencial y Presencial.

La primera consiste en un enlace ubicado en la página institucional y donde se podrá visualizar la Cuenta Pública, hacer las consultas pertinentes y opinar. Se publicará la respuesta de la Superintendencia a las consultas de las personas.

Respecto de la segunda modalidad, se divide en dos etapas, la primera consiste en convocar a las personas, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones ambientales donde se expondrá el contenido de la Cuenta Pública de manera sencilla y amigable. Luego, se sistematizará la retroalimentación del proceso.

Una vez realizada la Cuenta Pública, esta deberá permanecer quince días corridos en la página web para que la sociedad pueda comentar, dando respuesta la Superintendencia en el mismo plazo antes mencionado.

Además, la resolución hace énfasis en avanzar con el Acuerdo Internacional de Escazú.

5.1.4. Resolución Exenta N° 1.024 De 2019, de la Superintendencia del Medio Ambiente. Deja sin Efecto las Resoluciones Exentas N°876, de 23 de Julio de 2018, y N° 1360, de 29 de Noviembre de 2013, y Aprueba Nuevo Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia del Medio Ambiente

Esta resolución establece y actualiza el “Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia del Medio Ambiente”.

En primer lugar, indica la manera en la que se integra el Consejo, repitiendo la fórmula de la resolución exenta N° 736 de 2023, pero añade que serán dos los representantes por institución. Asimismo, señala que participará del COSOC la o el Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana, asumiendo a su vez la Secretaría Ejecutiva del Consejo.

Con relación a la designación, el reglamento establece que la Superintendencia garantiza un proceso transparente mediante avisos en medios públicos, diario de circulación nacional, y correos electrónicos a entidades relevantes, exigiendo la presentación de antecedentes legales y gremiales. Este mecanismo fomenta la diversidad de participantes y asegura la legitimidad de los consejeros. Se podrá reiterar el llamado en el caso que no se logre el quórum mínimo para sesionar (seis consejeros).

También menciona que para el caso de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) cuyos fines tengan relación con la protección del medio ambiente se requiere como antigüedad mínima 1 año y acreditación de personalidad jurídica, lo que refuerza la formalidad y profesionalismo en las postulaciones, aunque podría limitar la inclusión de organizaciones más recientes o informales.

Todas las solicitudes son puestas a disposición de la o el Superintendente, en un plazo de un mes contado a partir de la fecha de publicación del aviso. Se podrá reiterar el llamado en el caso que no se logre el quórum mínimo para sesionar (seis consejeros).

La designación será mediante resolución exenta y comenzará a regir el día primero del mes siguiente.

Los consejeros tienen un mandato de dos años, prorrogable automáticamente si no se convocan nuevas postulaciones, lo que genera estabilidad operativa, pero podría ser percibido como falta de dinamismo si no se fomenta la rotación periódica.

De ausentarse parcial o definitivamente algún Consejero, asumirá como titular quien se haya designado como suplente en la nómina de postulación.

En la misma línea, son causales de cesación las siguientes: Muerte, renuncia, inasistencia injustificada a más del cincuenta por ciento de las sesiones celebradas o a dos sesiones continuas, cumplimiento del plazo fijado para el ejercicio de sus funciones, inhabilidad mental o física y la pérdida de algún requisito.

En cuanto a las funciones del Consejo, este desempeña un rol consultivo en áreas clave, como la emisión de opiniones sobre planes y políticas de fiscalización ambiental, la presentación de propuestas para mejorar la participación ciudadana y la revisión de otras materias solicitadas por la Superintendencia (las mismas que dispone la resolución exenta N° 736 de 2023). Estas atribuciones refuerzan la democratización de la gestión pública, integrando la opinión de la sociedad civil en decisiones estratégicas. Aunque el Consejo tiene un rol consultivo relevante, su impacto puede depender de la disposición del Superintendente para adoptar sus recomendaciones. Cabe mencionar que sus labores no se compensan de manera pecuniaria.

La organización interna del Consejo incluye la elección de una o un Presidente encargado de liderar las sesiones, proponer temas para tratar, canalizar los planteamientos de los demás consejeros y consejeras y velar por la asistencia al consejo. Mientras que la o el Secretario Ejecutivo asume un papel administrativo esencial.

El reglamento establece un mínimo de cuatro sesiones ordinarias anuales, con la posibilidad de convocar reuniones extraordinarias cuando sea necesario. Sin embargo, si el Consejo es designado en el segundo trimestre del año respectivo, serán obligatorias solo dos sesiones ordinarias y, si la designación ocurre durante el tercer o cuarto trimestre, bastará con una sola sesión. El quórum mínimo requerido para sesionar, ya sean ordinarias o extraordinarias, y para la adopción de acuerdos, será de seis Consejeros. En caso de no contar con el quórum necesario para sesionar, la Secretaría Ejecutiva deberá proponer una nueva fecha dentro de los 15 días hábiles siguientes, notificando a todos los miembros del Consejo. Si un titular no puede asistir a una sesión, tendrá la responsabilidad de informar su inasistencia al Secretario y confirmar la participación o ausencia de su suplente con un mínimo de tres días de anticipación a la fecha de la reunión. Esto busca garantizar representatividad y eficacia, aunque podría complicar la toma de decisiones en caso de inasistencias. Además, se permite la participación remota mediante videoconferencias (se

debe solicitar con cinco días de anticipación), lo que facilita la inclusión de representantes de regiones y moderniza los procedimientos.

Todas las sesiones deben ser registradas y sus actas publicadas en el sitio web de la SMA, lo que promueve la transparencia y rendición de cuentas.

Figura 3: Tabla Comparativa con la Normativa Aplicada a los Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

| | Información Relevante | Cuenta Pública Participativa | Consultas Ciudadanas | Consejo De La Sociedad Civil (COSOC) |
|---|--|--|--|--|
| Ley 18.575 | <ul style="list-style-type: none"> - La establece como de público conocimiento. - Información relativa a planes, políticas, programas y presupuesto. | <ul style="list-style-type: none"> - Dar cuenta a la ciudadanía sobre su gestión institucional. - Se le podrán hacer observaciones y la institución debe responder. | <ul style="list-style-type: none"> - De iniciativa o a petición, deberán señalar materias en las que la sociedad podrá dar su opinión. - Informada, pluralista y representativa. | <ul style="list-style-type: none"> - Órganos consultivos, representativos y pluralistas. - Organizaciones sin fines de lucro, relacionadas a la competencia de la institución. |
| Instructivo Presidencial N°007 de 2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el acceso a las organizaciones de la sociedad civil más periféricas. - Avanzar en un portal de información sobre la labor dirigencial y de la participación ciudadana en la gestión pública. | <ul style="list-style-type: none"> - Establece un informe de respaldo con materias obligatorias. - La División de Organizaciones Sociales deberá entregar las orientaciones cada año para su implementación. | <ul style="list-style-type: none"> - Focalizadas o grupales, mediante canales digitales o presenciales. - Enlace con la consulta acompañada de la debida fundamentación y metodología. | <ul style="list-style-type: none"> - Deben ser convocados al menos 5 veces al año. - Paridad de género (Máximo el 60% de un mismo género). |
| Resolución Exenta N° 736 de 2023 | <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de plataformas digitales. - Información relativa al seguimiento y fiscalización ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> - Las Oficinas Regionales podrán realizar cuentas regionales, previa coordinación con la Jefatura Superior. - Dos modalidades: Presencial y No Presencial. | <ul style="list-style-type: none"> - Dos modalidades: Ventanillas Virtuales y Diálogos Participativos. - Existe retroalimentación por parte de la Superintendencia. | <ul style="list-style-type: none"> - El Consejo puede emitir opiniones sobre: Programas de fiscalización ambiental, gestión de la participación ciudadana y otras materias que la SMA estime convenientes. - Establece una Resolución Exenta específica para este mecanismo. |
| Resolución Exenta N°1.024 de 2019 | — | — | — | <ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento. - Designación. - Organización. |

Nota. Elaboración propia con información de la Ley 18.575, del Instructivo Presidencial N° 007 de 2022 y de las Resoluciones Exentas N°736 de 2023 y N°1.024 de 2019 de la Superintendencia del Medio Ambiente.

5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA ESTABLECIDOS POR LA LEY 18.575

La Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, constituye un pilar fundamental para la comprensión de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública. Este marco normativo establece los mecanismos básicos que orientan la interacción entre las instituciones del Estado y la ciudadanía, garantizando la inclusión de las personas en los procesos de toma de decisiones que afectan sus derechos e intereses. En este contexto, resulta imprescindible analizar los mecanismos específicos que esta ley promueve, tales como el acceso a información relevante, las cuentas públicas participativas, las consultas ciudadanas y los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC).

Este apartado se enfoca en describir los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la ley. Estos instrumentos no solo representan canales de comunicación y colaboración entre las instituciones públicas y la sociedad, sino que también fortalecen la transparencia, la legitimidad y la eficacia de la gestión pública. Conocer y comprender en profundidad estas herramientas es esencial para estudiar su implementación.

5.2.1. Acceso a la Información Relevante

El artículo 71 de la ley 18.575 establece que todos los órganos de la Administración del Estado tienen la obligación de poner en conocimiento público información relevante sobre sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos. Este mecanismo tiene como objetivo garantizar que la ciudadanía tenga acceso a información completa, oportuna y ampliamente accesible, lo que permite un escrutinio informado de la gestión pública.

La información que se pone a disposición debe ser relevante, relacionada con las actividades sustantivas de los órganos públicos, y debe incluir información clara respecto de los programas y políticas que lleve a cabo la institución. También, es crucial que la información esté disponible de forma oportuna, permitiendo a las organizaciones de la sociedad civil y a las y los ciudadanos mantenerse informados en tiempo real o con suficiente antelación para poder participar efectivamente en los procesos de toma de decisiones. Los órganos públicos deben garantizar que la información sea comprensible y esté disponible en medios electrónicos u otros formatos adecuados, superando barreras como el analfabetismo digital o limitaciones territoriales. Esto incluye sitios web actualizados

y, cuando sea necesario, materiales impresos o estrategias de difusión en comunidades con menos acceso a tecnologías.

Este mecanismo debe fomentar la transparencia administrativa, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. Además, el acceso a información de calidad es un prerequisite para una participación significativa, ya que permite a los ciudadanos involucrarse de manera informada y proactiva en los asuntos públicos. Lahera (2004), resalta la importancia de la información y la describe como "(...) un antecedente indispensable de toda participación. Se trata de información básica, abierta y no predigerida, a la que se pueda acceder libremente. De este modo puede generarse opinión pública y no sólo preconformarla mediante encuestas" (p. 18).

Ahora bien, qué se entiende por "Información Relevante", un documento elaborado por la División de Organizaciones Sociales (s.f.) del Ministerio Secretaría General de Gobierno que establece "Criterios y Orientaciones para la Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública", determina que para que la información obtenga el carácter de relevante, esta debe cumplir algunos requisitos, tales como:

Provenir de los órganos del Estado, cualesquiera sean estos y cualquiera sea la plataforma en que se encuentre; ser relativa a las políticas, planes, programas y tareas que definen, promueven y ejecutan las instituciones estatales; ser pertinente a los propósitos o a la materia que interesa a quien se involucra en su búsqueda; Facilitar y fortalecer la participación ciudadana en la generación de las políticas y en la gestión pública. Encontrarse y comprenderse con facilidad, sin requerimientos y conocimientos especializados. Permitir que el sujeto que la busca pueda discriminar o parcializar según sus preferencias respecto a la materia en cuestión. (p.15)

5.2.2. Cuenta Pública Participativa

El artículo 72 de la ley 18.575 regula la Cuenta Pública Participativa, instrumento mediante el cual los órganos del Estado deben rendir cuentas anualmente y antes de la cuenta pública del gobierno sobre la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria. Este mecanismo tiene un carácter participativo, ya que, además de informar a la ciudadanía, se establece que la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil pueden formular observaciones o consultas respecto al contenido de la cuenta.

La misma normativa exige que estas cuentas públicas se desarrollen de manera desconcentrada, vinculando a las localidades y territorios más apartados para garantizar que todas las comunidades tengan acceso a la información y puedan interactuar directamente con las instituciones. Además, los órganos responsables deben dar respuesta a las observaciones o consultas presentadas, fomentando así un diálogo transparente y bidireccional.

El Instructivo Presidencial N°007 establece que la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, es la encargada de entregar los lineamientos respecto de la implementación de la cuenta pública, en conjunto con el oficio sobre la cuenta pública participativa y de las instrucciones presupuestarias, diseñado por el Ministerio de la misma cartera señalada anteriormente.

La cuenta pública es respaldada mediante un informe detallado que debe ser publicado con cinco días hábiles de anticipación en el sitio web institucional. Dicho informe deberá contener, a lo menos, las materias relacionadas a la situación financiera de la institución, las acciones ejecutadas de los planes de desarrollo, la ejecución de los mecanismos de participación ciudadana y las observaciones hechas a la cuenta pública previamente. El informe debe ser presentado al Consejo de la Sociedad Civil de la institución que podrá emitir sus opiniones y estas deberán ser integradas al informe final.

La Cuenta Pública Participativa no solo permite que los ciudadanos conozcan el desempeño y los resultados de las instituciones, sino que también les otorga la oportunidad de influir en los procesos futuros mediante la retroalimentación. Este mecanismo es clave para garantizar la rendición de cuentas, el uso responsable de los recursos públicos, además de legitimar la acción de los organismos del Estado y evaluar la gestión pública en base a los antecedentes aportados por la cuenta pública de la institución. Este tipo de mecanismo, ayuda a combatir la nula evaluación de programas y políticas que son llevadas a cabo por el Estado, “la evaluación de las políticas es una actividad casi inexistente en América Latina y que llega poco a la opinión pública” (Lahera, 2004, p.23).

5.2.3. Consultas Ciudadanas

De acuerdo con el artículo 73 de la ley 18.575, los órganos de la Administración del Estado deben llevar a cabo consultas ciudadanas, ya sea de oficio o a petición de parte, sobre aquellas materias de interés público en las que resulte necesario conocer la opinión de la ciudadanía. Este mecanismo tiene como finalidad incorporar de manera activa las perspectivas, intereses y conocimientos de las personas en la formulación de políticas públicas y decisiones administrativas.

El Instructivo Presidencial N°007 dispone que las consultas podrán hacerse de manera focalizada o individual, de la misma manera su realización puede ser presencial o remota. La institución, a través de su página web deberá fundamentar la consulta ciudadana y su metodología y añadirá a esta un enlace que dirige a dicha consulta,

Los órganos del Estado deben identificar y señalar temas relevantes en los que se requiere conocer la opinión de la ciudadanía. Estas materias pueden incluir políticas sectoriales, proyectos específicos o distintas iniciativas de su sector correspondiente. Las consultas deben garantizar la inclusión de una amplia diversidad de opiniones y sectores sociales, promoviendo la igualdad de acceso a la participación. La ley 18.575 exige que las opiniones recogidas a través de las consultas deben ser evaluadas y ponderadas de manera formal, asegurando que tengan un impacto real en las decisiones públicas. Esto refuerza la credibilidad del proceso y su utilidad como herramienta de participación.

Este mecanismo fortalece el vínculo entre el Estado y los ciudadanos al abrir canales directos para la incidencia pública en la formulación de políticas. Las consultas ciudadanas permiten que las decisiones sean más inclusivas, informadas y legitimadas por el consenso social. En este sentido, las consultas ciudadanas se convierten en una herramienta clave para la construcción de políticas más inclusivas, adaptadas a las realidades y demandas de los diversos sectores sociales, y enriquecidas por los diversos actores que opinan en el proceso “la agenda pública incluye muchos puntos de vista, incluso contradictorios, los que podrían no tener cabida en el mismo programa. (...) La participación es un bien que se distribuye de manera muy heterogénea” (Lahera, 2004, p.14).

5.2.4. Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

El artículo 74 de la ley 18.575 establece la creación de Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), instancias consultivas integradas por representantes de organizaciones de la sociedad civil que no persiguen fines de lucro y que están vinculadas al ámbito de competencia del órgano estatal respectivo.

Los COSOC deben estar integrados por representantes diversos que reflejen la pluralidad de intereses, perspectivas y sectores de la sociedad civil. Estos consejos tienen un rol consultivo y no vinculante. La administración del Estado garantiza que las organizaciones de la sociedad civil tengan un espacio legítimo dentro de su gestión, a través del Consejo de la Sociedad Civil.

Los COSOC tienen por función emitir su opinión respecto del tema dispuesto por la autoridad competente.

El Instructivo Presidencial N°007 establece que la autoridad de cada institución deberá convocar, a lo menos, cinco veces al consejo, informando en mínimo diez días hábiles la tabla de sesión e información relevante para el desarrollo de la sesión. Además, determina que las sesiones serán públicas igual que sus actas, debiendo ser publicadas en su sitio web, respetando la protección de los datos personales. La misma normativa, favorece la inclusión de grupos “tradicionalmente excluidos”, tales como pueblos indígenas, personas mayores, diversidades sexo-genéricas, entre otras, su elección será determinada por cada institución.

Los Consejos de la Sociedad Civil representan un avance en la institucionalización de la participación ciudadana. Al incluir formalmente a las organizaciones de base, los COSOC aseguran que las decisiones públicas pasen por un proceso de consulta más técnica, ya que son conformados en su mayoría por personal del sector atinente de la institución. Además, estos consejos son un espacio de diálogo donde las asociaciones pueden participar de los temas propuestos por la autoridad, fomentando así una colaboración efectiva entre el Estado y la sociedad civil.

Figura 4: Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

| Mecanismo | Descripción |
|---|--|
| Acceso a la Información Relevante | Garantiza la transparencia y el control ciudadano sobre la gestión pública. Este derecho permite que la ciudadanía acceda a datos y documentos públicos necesarios para participar informadamente en la toma de decisiones y en el monitoreo de las acciones de las instituciones del Estado. |
| Cuenta Pública Participativa | La cuenta pública participativa es un instrumento de rendición de cuentas que permite a las instituciones informar anualmente sobre su gestión y resultados, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana. Este mecanismo busca no solo informar, sino también generar espacios para que la ciudadanía pueda opinar y realizar observaciones. |
| Consultas Ciudadanas | Tiene como objetivo involucrar a la ciudadanía en la definición de políticas, programas o acciones institucionales mediante consultas abiertas. Este proceso permite a los ciudadanos expresar opiniones y realizar propuestas que puedan influir en las decisiones de las instituciones públicas. |
| Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) | Organismo de carácter consultivo y no vinculante compuesto por representantes de organizaciones sin fines de lucro con competencia en temas relacionados con la institución. Su función principal es aportar recomendaciones y opiniones sobre las políticas y programas institucionales, fomentando la participación organizada de la ciudadanía. |

Nota. Elaboración propia con información de la Ley 18.575 y del Instructivo Presidencial N° 007 de 2022.

5.3. IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA)

La Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establece cuatro mecanismos para promover la participación ciudadana en la gestión pública: el Acceso a la Información relevante, la Cuenta Pública Participativa, la Consulta Ciudadana y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). Dichas modalidades buscan garantizar que la ciudadanía tenga oportunidades concretas para involucrarse en la toma de decisiones, la fiscalización y la evaluación de las políticas públicas.

En este apartado se analiza cómo la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) ha implementado estos mecanismos, identificando tanto avances como desafíos. Este análisis se basa en la revisión documental de los marcos normativos y los informes públicos de la Superintendencia, complementado con la experiencia compartida por la Encargada de la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) de la institución. A continuación, se presenta una evaluación detallada de cada uno de estos mecanismos.

5.3.1. Acceso a la Información Relevante

El acceso a la información relevante es uno de los pilares fundamentales para garantizar la participación ciudadana, ya que permite a las personas contar con los datos necesarios para tomar decisiones informadas y ejercer control social “El Estado, al reconocer el derecho a la información, se obliga a mantener espacios y sistemas informativos de calidad, para las consultas de las personas sobre sus beneficios y oportunidades sociales, y para la publicidad y conocimiento ciudadano (...)”. (DOS, 2008, p.11).

En el caso de la SMA, este mecanismo se implementa a través de varias plataformas, como el portal web institucional, donde se publica información sobre normativas, fiscalizaciones, sanciones y Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA). Además, dicha web contiene varios enlaces que dirigen a otros portales de información que desarrolla la Superintendencia, por ejemplo:

Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental (SNIFA)

El Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental (SNIFA) este portal entrega antecedentes a la ciudadanía sobre las fiscalizaciones y sanciones que emanan de la SMA. Además, entrega un mapeo territorial, dictámenes, resoluciones relacionadas con materias

ambientales, entre otras. También, permite el acceso a los registros públicos de instrumentos de carácter ambiental y de sanciones (Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental (SNIFA), 2024).

La plataforma se actualiza después de la publicación interna de información asociada con procedimientos sancionatorios y medidas provisionales. Otros datos y documentos son actualizados de forma periódica, a partir de la información proporcionada por las unidades fiscalizables (sujetos regulados por la SMA), usuarios y funcionarios de la Superintendencia (SNIFA, 2024).

El portal también dispone distintos apartados que comprenden un catastro de unidades fiscalizables, procedimientos sancionatorios, entre otros. Pero quisiera destacar el apartado de “seguimiento y datos”, el cual se divide en tres secciones:

- **Seguimiento ambiental:** Esta sección dice relación con la información aportada por los regulados que tienen Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) o que están afectos a Planes de Prevención y/o Descontaminación Ambiental (PPA-PPDA)
- **Estadísticas:** Relacionadas principalmente a las fiscalizaciones impartidas por la Superintendencia. La información, al día de esta investigación, fue actualizada el 4 de noviembre del año en curso.
- **Datos Abiertos:** Contiene información relacionada a termoeléctricas, riles, unidades fiscalizables e instrumentos, fiscalizaciones, sanciones firmes, responsabilidad extendida del productor y sancionatorios. Estos datos también corresponden a antecedentes aportados por las unidades fiscalizables que aún no han sido procesados por la SMA.

Se puede observar que existe una relación constante entre la comunidad regulada y la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), sustentada en el flujo de información sustancial proporcionada por las unidades fiscalizables. Este intercambio de datos refleja un vínculo en el que las unidades sometidas a regulación ambiental no solo cumplen con sus obligaciones legales, sino que también contribuyen con insumos clave para una transparencia más fácil y efectiva de los procesos implementados por la SMA.

La existencia de este flujo continuo de información permite que la SMA mantenga una vigilancia activa sobre el cumplimiento normativo, al tiempo que promueve una gestión más transparente y participativa. Además, esta interacción fortalece la capacidad de la Superintendencia para identificar posibles incumplimientos o riesgos ambientales, lo que, a su vez, genera un entorno de mayor control y confianza por parte de la ciudadanía y los actores involucrados. Este contexto evidencia un esfuerzo por establecer una relación colaborativa, aunque siempre dentro de los límites establecidos por la normativa ambiental vigente.

Página web – Atención Ciudadana

El sitio institucional de la Superintendencia del Medio Ambiente dispone un apartado específico que dice relación con la “Atención Ciudadana”. El apartado contempla cinco enlaces que te dirigen a: “Cómo denunciar”, “Solicitud de información”, “Participación ciudadana”, “Portal de atención ciudadana” y un banner de la Ley de Transparencia.

La primera sección ofrece un diagrama de flujo con el proceso de denuncia y los formularios respectivos. La segunda, lleva al “Portal de Transparencia” del Consejo para la Transparencia. La tercera, te muestra tres opciones: “Consultas Ciudadanas”, “Consejo de la Sociedad Civil” y “Cuentas públicas”. Y la cuarta sección, ofrece el contacto de las Oficinas de Gestión de Denuncias y de Atención Ciudadana. También, dispone otros enlaces de información, pero el más relevante, para fines de esta investigación, es el de “Formulario de atención a ciudadanía y regulados”.

Formulario de atención a ciudadanía y regulados

Este formulario es mencionado por la entrevistada *“Entonces, nosotros ahora lo que hicimos fue que el formulario de atención ciudadana lo dividimos en dos buscando un poco tener más información, más data, más saber cuáles son los temas que, principalmente... Un poco lo que la manera en que tenemos de escuchar para poder proponer cosas nuevas”*

Ambos actores, ciudadanía y regulados, consultan por temas específicos, que en palabras de la entrevistada *“Las solicitudes ciudadanas son principalmente respecto de en qué está mi denuncia, en dónde puedo denunciar esto, qué hago con esto, básicamente. Las consultas de regulado, por otra parte, son de todas aquellas empresas, consultores que quieren hacer preguntas que tienen dudas con respecto a cualquier tipo de normativa”*.

Además, la entrevistada entrega un dato muy relevante: *“Del 100% de las consultas que llegan, un 75% es de regulado y solo un 25% es de ciudadanía. Entonces, ahí te va indicando un poco dónde poner los esfuerzos”*.

A partir de este antecedente se puede concluir que el formulario de atención ciudadana de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) es utilizado en mayor medida por los regulados que por la ciudadanía en general, lo que sugiere que este mecanismo podría estar siendo percibido más como una herramienta administrativa que como un canal de participación ciudadana amplio y accesible.

El hecho de que el 75% de las consultas provengan de las unidades fiscalizables indica que este sector reconoce y utiliza activamente el formulario para cumplir con sus obligaciones o resolver dudas relacionadas con los procesos de fiscalización, de regulación y de sanciones. Esto puede reflejar una relación funcional y técnica entre los regulados y la SMA, en la cual las entidades sujetas a supervisión buscan mantener un diálogo directo con la institución para clarificar requisitos o procedimientos.

Por otro lado, el bajo porcentaje de uso por parte de la ciudadanía (25%) y el enfoque de sus consultas principalmente en el estado de sus denuncias, más que en solicitudes de información general, podría evidenciar varias cuestiones. En primer lugar, puede sugerir una limitada difusión o entendimiento por parte de la ciudadanía sobre el alcance y utilidad de este formulario como herramienta para acceder a información relevante sobre la gestión ambiental o sobre los procesos de la SMA. En segundo lugar, este patrón también podría reflejar que los ciudadanos utilizan el formulario únicamente en contextos específicos, como el seguimiento de casos personales, en lugar de emplearlo como un medio para participar más activamente en la gestión pública ambiental. Otra hipótesis es que la ciudadanía desconozca la herramienta o las competencias y gestión realizada por la Superintendencia.

Esto podría indicar la necesidad de fortalecer su promoción, ampliar su alcance y mejorar la claridad sobre los tipos de consultas que se pueden realizar a través de este canal, con el fin de equilibrar su uso entre los regulados y la ciudadanía general, fomentando una participación más activa e inclusiva.

Denuncias

Otro portal a destacar es el de denuncias, el cual es bastante completo en cuanto a las instituciones o situaciones en las que tiene competencias la Superintendencia. La web indica en cada una de los posibles temas denunciabiles un enlace que te dirige a la institución correspondiente en el caso de que la SMA no tenga relación con el motivo de la denuncia.

Otras plataformas relevantes para el acceso a la información en el contexto de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) son las redes sociales, las cuales han adquirido un rol fundamental en la comunicación institucional y en la promoción de la participación ciudadana a nivel global. Estas plataformas permiten a la SMA difundir información de manera rápida, amplia y directa, alcanzando a diversos públicos que pueden incluir tanto a la ciudadanía general como a los regulados.

A través de redes sociales como YouTube, Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn, la SMA publica actualizaciones sobre procesos de fiscalización, sanciones ambientales, normativa vigente y campañas educativas, entre otros temas de interés. Estas herramientas no solo mejoran la transparencia al poner la información al alcance de cualquier usuario, sino que también fortalecen la interacción con la comunidad al ofrecer espacios para comentarios, consultas y retroalimentación.

Un aspecto destacable es que las redes sociales facilitan la comunicación bidireccional. A diferencia de los canales más tradicionales, como el portal web o los informes públicos, estas plataformas permiten que los ciudadanos planteen preguntas, expresen inquietudes de manera inmediata. Esto contribuye a generar una percepción de mayor cercanía y accesibilidad por parte de la institución, reforzando su imagen como un ente receptivo y atento a las preocupaciones ciudadanas.

Sin embargo, el uso de redes sociales también presenta desafíos. Por un lado, la información compartida en estos espacios debe ser clara, precisa y comprensible, ya que el público objetivo es diverso y puede incluir personas con distintos niveles de conocimiento técnico sobre temas ambientales. Por otro lado, es fundamental que la SMA mantenga una gestión activa y responsable de estas plataformas, asegurando que los planteamientos recibidos a través de estos canales sean respondidos oportunamente y canalizados correctamente hacia los procesos internos pertinentes. “El potencial comunicativo y

participativo de las redes sociales en la administración pública se puede ver principalmente en la gestión de emergencias y en atacar la información errónea que existe en las mismas redes” (Gómez y De la Garza-Montemayor, 2023).

Además, las redes sociales pueden ser un aliado estratégico para fomentar el interés ciudadano en temas ambientales y promover el uso de otros mecanismos formales de participación, como el acceso a información relevante, la consulta ciudadana, las cuentas públicas participativas o el COSOC. Para ello, es clave diseñar estrategias de comunicación digital que combinen contenido informativo, educativo y motivacional, con el objetivo de empoderar a la ciudadanía y fortalecer su rol en la gestión ambiental.

En conclusión, el mecanismo de acceso a la información relevante dispuesto por la Ley 18.575 está plenamente implementado en la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA). A través de su portal web, las redes sociales y la atención a solicitudes específicas bajo el “formulario de atención a ciudadanía y regulados”, la SMA pone a disposición de la sociedad una amplia gama de datos sobre fiscalizaciones, normativas, sanciones y resoluciones. Esto asegura que la información esencial para la participación y el control social sea accesible y actualizada.

Sin embargo, aunque el mecanismo existe y funciona, su efectividad podría fortalecerse ampliando su comprensión entre todos los sectores de la ciudadanía. Las herramientas digitales cumplen un rol fundamental, pero aún se perciben desafíos relacionados con la claridad de la información técnica, la inclusión de grupos menos familiarizados con las plataformas digitales y la promoción de este mecanismo como un medio para fortalecer la participación ciudadana. Por otro lado, la entrevistada menciona que todavía se puede hacer más en esta materia *“Todavía creo que podemos trabajar en conseguir que haya más información disponible. Como somos un ente fiscalizador... Los entes fiscalizadores siempre son muy cuestionados también ¿Qué información se resguarda o se tiene en reserva y qué información es pública? Muchísima información. Toda esta plataforma está llena de información”*.

5.3.2. Cuenta Pública Participativa

La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) lleva a cabo anualmente su cuenta pública participativa, un mecanismo clave de transparencia y sobre todo de rendición de cuentas. En este evento, se presentan los principales indicadores de desempeño institucional, como resultados de fiscalizaciones, avances en procedimientos sancionatorios, casos de caducidad de resoluciones ambientales y otras acciones estratégicas realizadas durante el período. Este proceso no solo cumple con los requisitos establecidos por la Ley 18.575, sino que también, fortalecido por el Instructivo Presidencial N°007 de 2022, busca generar un espacio de interacción con la ciudadanía y otros actores interesados en la gestión ambiental.

En los últimos años, la cuenta pública de la SMA ha presentado ciertos hitos relevantes que reflejan un esfuerzo por desconcentrar su realización, aunque manteniéndola bajo una organización centralizada. Por ejemplo, en 2022, se llevó a cabo desde la Región de la Araucanía, en el marco de una cuenta pública conjunta de la institucionalidad ambiental, en línea con lo dispuesto en el artículo 20 de la Resolución Exenta N°736 de 2023 de la Superintendencia del Medio Ambiente. Esta experiencia permitió integrar a diferentes actores del sistema ambiental chileno, fortaleciendo la coordinación interinstitucional.

En 2023, la cuenta pública se realizó desde la Región de Coquimbo, manteniendo el enfoque descentralizador en términos de ubicación geográfica, pero con una estructura y gestión centralizadas.

Consultadas las Actas del Consejo de los años 2020, 2021, 2022 y 2023 (el año 2024 no está publicado), se puede dar cuenta que desde el año 2021 la SMA dio un paso adicional hacia la participación ciudadana al presentar previamente el contenido de la cuenta pública al Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). Este organismo consultivo tuvo la oportunidad de revisar el contenido, realizar observaciones y sugerir ajustes antes de la presentación oficial, lo que representa un avance significativo en la incorporación de voces externas al proceso. Sin embargo, queda pendiente evaluar en qué medida estas observaciones se integraron efectivamente en la versión final. Cabe precisar, que esto es mandatado por el Instructivo Presidencial N°007 de 2022 y la Resolución Exenta N°736 de 2023 de la Superintendencia del Medio Ambiente.

Según la Encargada (S) de la Oficina de Atención Ciudadana de la SMA, el evento de la cuenta pública participativa ha evolucionado hacia un formato más accesible y transparente mediante el uso de plataformas digitales. En sus palabras, la cuenta pública *“se le da a la ciudadanía a través de YouTube se ha hecho en los últimos años toda la información con respecto a todo lo que hace la superintendencia. No solamente los llamados, sino que todo. Cuántas fiscalizaciones, cuántos procesos sancionatorios, cuántas caducidades, todo. Toda la información. Y esa está pública y disponible todos los años”*. Este formato digital permite alcanzar una mayor difusión, facilitando que cualquier persona interesada acceda a la información presentada.

El artículo 20 de la “Norma General de Participación Pública de la Superintendencia del Medio Ambiente,” señala que las Oficinas Regionales tienen la facultad de rendir cuentas previa coordinación con la o el Superintendente. Sin embargo, en la práctica, esta disposición no se ha implementado. En palabras de la entrevistada, “La cuenta pública participativa está centralizada. De hecho, se hace ni siquiera a nivel central, sino que se hace desde gabinete”.

Adicionalmente, aunque este año se habilitó un formulario para que la ciudadanía presentara “consultas o comentarios” sobre la cuenta pública, no existe información clara sobre cómo estas interrogantes fueron respondidas ni sobre el impacto que dichas consultas podrían tener en el proceso de planificación futura. Esto pone de manifiesto una oportunidad de mejora en la retroalimentación y seguimiento de las interacciones con los ciudadanos.

En conclusión, el mecanismo está implementado, pero no a cabalidad. Lo anteriormente expuesto evidencia una disparidad entre lo establecido normativamente y la ejecución real, limitando el potencial alcance del mecanismo en regiones que podrían tener particularidades ambientales importantes y las opiniones que pueden plantear la ciudadanía con relación a la cuenta pública participativa. Sería fundamental adoptar medidas que garanticen una mayor descentralización, así como mecanismos más robustos para recoger y responder a las observaciones ciudadanas.

5.3.3. Consulta Pública

Con relación a las Consultas Públicas en la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), la implementación de este mecanismo ha sido limitada y poco sistemática. Aunque la consulta ciudadana está diseñada para recoger las opiniones de la población sobre políticas o normativas ambientales, no existen registros de consultas públicas formales promovidas por la SMA de manera periódica o institucionalizada.

Esto responde en parte a la falta de normativas específicas que regulen cómo debe desarrollarse este mecanismo dentro de una institución principalmente fiscalizadora, dejando a la Superintendencia con discrecionalidad sobre su implementación. En la práctica y en la normativa, las consultas ciudadanas se realizan en contadas ocasiones y suelen enfocarse en proyectos o iniciativas específicas, más que en decisiones estratégicas de fiscalización y sanción como es el caso de esta institución.

La Encargada (S) de la Oficina de Atención Ciudadana de la SMA estableció al respecto que, *“Debido a la potestad... A la potestad regulatoria y sancionatoria de la superintendencia. Nosotros no podemos preguntarle... No podemos preguntarle a la ciudadanía cómo fiscalizar, a quién fiscalizar. No funciona así. Entonces, toda esta parte con respecto a la participación ciudadana queda un poco de lado”*.

En razón de lo expuesto, se observa que el mecanismo de consultas ciudadanas no ha sido implementado por la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA). Esta situación resulta preocupante, considerando que la normativa no exime a las superintendencias de la obligación de establecer y ejecutar este tipo de instancias participativas.

La ausencia de su implementación podría interpretarse como una limitación en el cumplimiento pleno de los principios de participación ciudadana que establece la Ley 18.575. Sin embargo, este tema será abordado con mayor profundidad en el capítulo dedicado a los logros, desafíos y limitaciones de la SMA, donde se analizarán las posibles razones detrás de esta omisión.

5.3.4. Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

En la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) ha sido implementado de acuerdo con las disposiciones legales, y se ha consolidado como una instancia de intercambio de ideas y propuestas en temas ambientales, de participación ciudadana y gestión pública.

Según lo publicado por la institución en el Portal de Transparencia, la Superintendencia el año 2023 llevó a cabo 6 sesiones, lo que da cumplimiento con lo expuesto en la normativa vigente.

Estas sesiones comprendieron las siguientes fechas y antecedentes relevantes:

- **Acta sesión extraordinaria de 20 de marzo:** Asistieron 6 consejeros, se trataron temas como el “Plan Participativo de Diagnóstico e Implementación de Escazú”, la Presidencia del Consejo, las fechas de las próximas sesiones, “Programas de Asistencia al Cumplimiento”, nueva administración de la Superintendencia, presupuesto y dotación de personal de la institución e hidrógeno verde.
- **Acta 14 de abril:** Asistieron 9 consejeros y se tocaron diversos temas, los más relevantes fueron la nueva estructuración de la Superintendencia, autorizaciones de Entidades Técnicas de Fiscalización Ambiental (ESTFA) y autorizaciones de Entidades Técnicas de Certificación Ambiental (ETCA) y la reforma a la Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente (LOSMA) y a sus pilares.
- **Acta 03 de julio:** Asistieron 13 consejeros, se trataron temas como la estrategia del “Acuerdo de Escazú”, acceso a la justicia, territorios rurales y presupuesto.
- **Acta sesión extraordinaria de 30 de agosto:** Asistieron 6 consejeros y se trataron temas relacionados al “Acuerdo de Escazú” y participación ciudadana.
- **Acta 04 de septiembre:** Asistieron 7 consejeros y se tocaron temas respecto a Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), normas de emisión, Planes de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA), normas de calidad, “Programas de Asistencia al Cumplimiento” e impuesto verde.

- **Acta 06 de noviembre:** Asistieron 7 consejeros y se trató lo siguiente: Delitos ambientales incorporados al Código Penal, convenio de la Superintendencia con el Ministerio Público, presupuesto, Gestión de Episodios Críticos (GEC) y participación ciudadana.

Con relación a si las opiniones o propuestas del Consejo son vinculantes, la entrevistada menciona que, *“Por ejemplo, si nosotros ahora tenemos una reunión puede ser de distintos temas, pero por ejemplo, nosotros le podemos presentar cuál es el presupuesto del año 2025 y lo mismo. Se puede discutir, se puede opinar, pero más allá de eso... Eso depende de la jefatura del servicio, si es que vincula o no lo que se le informa”*.

Tomando como referencia a las y los integrantes del Consejo para el periodo 2024-2026, se puede observar que el Consejo está conformado por 6 consejeros titulares y 4 consejeras titulares, por lo que la conformación del COSOC no sobrepasa el 60% de un mismo género. Además, no se detecta un avance en la inclusión de grupos “tradicionalmente excluidos”.

La implementación del mecanismo del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) cumple con lo dispuesto en la legislación vigente, demostrando un compromiso con la promoción de la participación ciudadana en la gestión pública ambiental. En 2023, el consejo celebró más sesiones de las que establece la normativa, lo que refleja un esfuerzo adicional por parte de la SMA para fomentar el diálogo con la sociedad civil, lo cual es un aspecto positivo y destacable.

Sin embargo, un punto que llama la atención es el proceso de elección de los consejeros. La legislación actual no detalla los procedimientos específicos para su selección, limitándose a establecer que los integrantes deben pertenecer a organizaciones sin fines de lucro y relacionadas a temas de protección o promoción ambiental, en este caso. Esta falta de claridad puede generar interrogantes sobre la transparencia y la representatividad del consejo, aunque cabe señalar que esta omisión no es responsabilidad directa de la SMA, sino del marco legal definido por el gobierno.

A pesar de ello, la Superintendencia tiene la oportunidad de ir más allá del cumplimiento mínimo de la ley y diferenciarse entre las instituciones públicas al establecer criterios más claros, transparentes e inclusivos para la elección de los consejeros. Esto no solo fortalecería la legitimidad del COSOC, sino que también podría marcar un precedente

positivo en la institucionalidad pública, consolidando su compromiso con la participación ciudadana y la transparencia en los procesos de toma de decisiones ambientales.

Figura 5: Cuadro Resumen de la Implementación de Mecanismos

| Mecanismo | Descripción | Espectro de Participación Pública |
|---|---|--|
| Acceso a la Información Relevante | La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) implementa este mecanismo a través de diversas plataformas, como su portal web y el Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental (SNIFA) donde publica informes de fiscalización, resoluciones sancionatorias y normativa aplicable. Además, utiliza redes sociales para difundir información de interés público y habilita un formulario especial para atender solicitudes específicas. Estas herramientas aseguran que la información esté disponible y actualizada para ciudadanos y regulados. | “INFORMAR” |
| Cuenta Pública Participativa | En la SMA, la cuenta pública se lleva a cabo anualmente a través de un formato digital, principalmente mediante transmisiones en YouTube. Durante este evento, se presentan datos clave como los resultados de fiscalizaciones, sanciones aplicadas y avances institucionales. Aunque la información está disponible públicamente, la interacción con la ciudadanía sigue siendo limitada, con escasas oportunidades para retroalimentación activa. | “CONSULTAR” |
| Consultas Ciudadanas | La Superintendencia no implementa este mecanismo. | - |
| Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) | La SMA implementa este mecanismo con reuniones periódicas y se debaten temas clave de la gestión pública y ambiental. | “INVOLUCRAR” |

Nota. Elaboración propia.

5.4. PRINCIPALES LOGROS, DESAFÍOS Y LIMITACIONES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA)

Como se ha visto a lo largo de la investigación, la participación ciudadana es un componente fundamental en la gestión pública y ambiental, ya que permite a la ciudadanía involucrarse activamente en los procesos relacionados con la protección del medio ambiente. En el caso de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), esta participación se articula principalmente a través de mecanismos que fomentan la transparencia y el acceso a la información. Sin embargo, las características propias de la SMA como organismo fiscalizador imponen tanto desafíos como limitaciones en la implementación de mecanismos más amplios de participación.

Este apartado examina los principales logros alcanzados por la SMA en esta materia, identifica los desafíos que enfrenta para fortalecer su vínculo con la ciudadanía y expone las limitaciones que surgen de su marco institucional y normativo.

5.4.1. LOGROS

Uno de los principales logros de la SMA en relación con la participación ciudadana es su capacidad para poner a disposición de la ciudadanía una amplia gama de información ambiental mediante plataformas digitales y canales de comunicación específicos. La implementación de herramientas como el “Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental” (SNIFA) y el acceso a expedientes y resoluciones a través de su sitio web ha permitido que los ciudadanos estén informados sobre las acciones de fiscalización y las decisiones adoptadas por la institución. Estas plataformas no solo promueven la transparencia, sino que también facilitan el control social al permitir que la ciudadanía conozca el estado de cumplimiento de las normativas ambientales por parte de las entidades fiscalizadas.

Además, la plataforma de denuncias también se ha visto potenciada por la institución, ya que antes era más compleja la retroalimentación entre la Superintendencia y los denunciadores, la entrevistada menciona que, *“La información tiene que estar pública, la gente, la ciudadanía tiene que estar en conocimiento de qué y cómo se hace. Entonces, que nos pasaba harto con el tema de las denuncias, que la gente no sabía, no les había llegado, no sé”*.

5.4.2. DESAFÍOS

Uno de los principales desafíos que enfrenta la SMA en la implementación de mecanismos de participación ciudadana radica en la ausencia de consultas ciudadanas dentro de sus procesos regulares. Esta situación se debe a que, como organismo fiscalizador, la SMA no tiene entre sus funciones principales la ejecución de políticas o programas ambientales, sino la fiscalización y sanción del cumplimiento de las normativas ambientales. Esto limita su capacidad de incluir directamente a la ciudadanía en las decisiones relacionadas con casos específicos, generando una brecha entre las expectativas de participación y las competencias reales de la institución para poder satisfacer este mecanismo. La entrevistada agrega que, *“Por ejemplo, una consulta pública respecto de la norma de Lumínica. La norma de Lumínica es del ministerio y el ministerio es el encargado de crear la política y las regulaciones con respecto a eso. Entonces, la superintendencia solamente lo que hace es fiscalizar y sancionar. (...) Y eso es lo que se comunica. Pero nosotros no podemos hacer un cabildo de una participación con respecto a eso. Eso es de competencia del ministerio. La superintendencia solamente fiscaliza y sanciona”*.

Otro desafío significativo está relacionado con el tecnicismo de las normativas y los procedimientos en los que opera la Superintendencia. El lenguaje técnico propio de la fiscalización ambiental dificulta que gran parte de la ciudadanía comprenda plenamente las acciones de la Superintendencia. Esto puede generar una barrera para el involucramiento efectivo, ya que los ciudadanos interesados en participar requieren un lenguaje más amigable para intervenir de manera accesible y comprensible.

5.4.3. LIMITACIONES

Por último, las limitaciones de la Superintendencia del Medio Ambiente en relación con la participación ciudadana están estrechamente vinculadas con su naturaleza como organismo fiscalizador y no ejecutor. Esto implica que la Superintendencia no tiene competencias para diseñar ni implementar políticas públicas o programas de desarrollo ambiental, lo cual recae en el Ministerio del Medio Ambiente y otros organismos sectoriales. Esta restricción establece un marco específico en el que la participación ciudadana no puede extenderse a procesos de decisión o fiscalización, limitándose a ámbitos como la transparencia, el acceso a información y la formulación de opiniones en instancias específicas como el COSOC. Además, cabe recalcar que “Es importante considerar que el perfil consultivo no garantiza que las opiniones y recomendaciones de la ciudadanía sean

efectivamente adoptadas –ni siquiera consideradas– por las autoridades. Solo en escasas ocasiones existen instancias donde los acuerdos son vinculantes” (Checa, Lagos & Cabalin, 2011, p.40).

Este límite funcional constituye un desafío estructural que afecta la posibilidad de implementar mecanismos más amplios de participación sin desvirtuar su mandato legal.

Si bien la SMA ha logrado avances significativos en la promoción de la transparencia y el acceso a la información, persisten desafíos y limitaciones inherentes a su función de fiscalización. Reconocer y abordar estos elementos resulta clave para fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y la gestión ambiental en el marco del sistema público chileno, pero eso es tema de otro estudio.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

El análisis de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) permite identificar importantes avances, pero también desafíos y limitaciones significativas. Entre los logros, destaca el desarrollo de herramientas como el Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental (SNIFA), que ha fortalecido la transparencia y el acceso a la información. También la consolidación de instancias participativas como el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), que han permitido incorporar la voz de diversos actores sociales en los procesos de fiscalización. Estas iniciativas contribuyen a posicionar a la Superintendencia como un organismo comprometido con la rendición de cuentas y la participación ciudadana, promoviendo un modelo de gestión más inclusivo y participativo.

Sin embargo, la investigación evidencia que la Superintendencia enfrenta desafíos estructurales y operativos que dificultan una participación ciudadana más efectiva y significativa. En primer lugar, el tecnicismo de las normativas y procedimientos ambientales representa una barrera importante para la participación de la ciudadanía, ya que muchas veces carecen de los conocimientos especializados necesarios para comprender los procesos de fiscalización y presentar observaciones fundamentadas. Esto subraya la necesidad de implementar estrategias de comunicación más accesibles y amigables, que permitan a la comunidad comprender mejor su rol y las herramientas disponibles para ejercer su derecho a participar.

Otro desafío relevante y preocupante es la ausencia del mecanismo de consultas ciudadanas en los procesos de decisión de la SMA. No obstante, esto responde a su naturaleza como organismo fiscalizador y no ejecutor de políticas, lo que limita sus competencias para involucrar directamente a la ciudadanía en las decisiones estratégicas. Aunque esta limitación está alineada con su mandato legal, genera expectativas desajustadas entre la ciudadanía, que a menudo percibe a la Superintendencia como un actor central en la gestión ambiental más allá de su rol técnico y fiscalizador. Abordar esta brecha de percepción es fundamental para fortalecer la confianza en la institución y esclarecer esta situación en las instituciones fiscalizadoras como las Superintendencias.

En síntesis, aunque la Superintendencia del Medio Ambiente ha avanzado en la promoción e implementación de la participación ciudadana mediante la transparencia y la consolidación del Consejo de la Sociedad Civil, persisten desafíos que requieren atención para fortalecer su efectividad. Entre estos, destacan la simplificación del lenguaje técnico, el fortalecimiento de las capacidades internas para implementar mecanismos participativos y la coordinación y diálogo con el gobierno para establecer cómo el mecanismo de las consultas ciudadanas puede aplicarse en los organismos principalmente fiscalizadores.

Este estudio concluye que la participación ciudadana en la gestión pública no solo es un mandato legal, sino una herramienta estratégica y necesaria para mejorar la legitimidad y la efectividad de las políticas públicas. En el caso de la Superintendencia del Medio Ambiente, avanzar en la implementación de mecanismos más participativos e inclusivos contribuirá no solo a fortalecer su rol como ente fiscalizador, sino también a consolidar un modelo de fiscalización ambiental que responda de manera más enfática a las necesidades de la sociedad y a los desafíos medioambientales del país.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe. 4 de marzo de 2018.
- Aliste, E. & Urquiza, A. (2010). *Medio ambiente y sociedad: conceptos, metodologías y experiencias desde las ciencias sociales y humanas*. RIL editores.
- Araya, E. & Cerpa, A. (2008). La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. *Revista de Estudios Políticos*, 7(11).
<https://scielo.pt/pdf/tek/n11/n11a03.pdf>
- Astorga, E. (2017). *Derecho Ambiental Chileno. Parte General*. Legal Publishing.
- Asociación Internacional para la Participación Pública. (2018). *Spectrum de Participación Pública*.
- Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.
- Bermúdez, J. (2015). *Fundamentos de Derecho Ambiental*. Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodología de la Investigación Social*. Lom Ediciones.
- Consejo para la Transparencia. (2024). *Directorio de Organismos Regulados. Superintendencia del Medio Ambiente*.
<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos-regulados/?org=AW003> [Consultado el 20 de noviembre de 2024].
- Checa, L., Lagos Lira, C. & Cabalín Quijada, C. (2011). El caso de Chile durante el gobierno de Michelle Bachelet. Participación ciudadana para el fortalecimiento de la democracia. *Argos*, 28(55), 13-47. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/123602>
- Costa, E. (2020). *Participación Ciudadana. Conceptos generales, deliberación y medio ambiente*. Ediciones DER.

Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Diciembre 13, 2000, Diario Oficial [D.O.] (Chile).

Dirección de Presupuestos. (2023). *Balance de Gestión Integral de la Superintendencia del Medio Ambiente*. https://www.dipres.gob.cl/597/articles-340082_doc_pdf.pdf [Consultado el 23 de octubre de 2024].

División de Organizaciones Sociales (DOS). (2008). *Agenda Pro Participación Ciudadana 2006 – 2010*. https://transparenciaactiva.cultura.gob.cl/uploads/file/participacionCiudadana_AgendaProParticipacionCiudadana2006_2010.pdf

Gómez. C. y De la Garza-Montemayor, D. (2023). Redes sociales y administración pública: los desafíos y oportunidades de los gobiernos en la era de la comunicación digital. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 39, 87-103. <https://doi.org/10.17163/uni.n39.2023.04>

Lahera Parada, E. (2002). *Introducción a las políticas públicas*. Fondo de Cultura Económica.

Lahera Parada, E. (2004). *Política y políticas públicas*. (CEPAL).

Ley N° 19.300, Bases Generales del Medio Ambiente, Marzo 09, 1994, Diario Oficial [D.O.] (Chile).

Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la información Pública, Agosto 20, 2008, Diario Oficial [D.O.] (Chile).

Ley N° 20.417, Crea el Ministerio del Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente, Enero 26, 2010, Diario Oficial [D.O.] (Chile).

Ley N° 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Febrero 04, 2011, Diario Oficial [D.O.] (Chile).

Ministerio del Medio Ambiente. (2024). <https://mma.gob.cl/> [Consultado el 29 de octubre de 2024].

Ministerio del Medio Ambiente. (2024). *Estrategia Nacional de Transición Socioecológica Justa (Anteproyecto)*. <https://mma.gob.cl/wp-content/uploads/2024/10/01-Anteproyecto-CP-ENTSEJ.pdf>

Morales Casetti, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y Efectos. *Revista de Ciencia Política*, 34(2), 417-438. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2014000200004>

Oficio N°007, de 18 de agosto de 2022, de la Presidencia de la República de Chile. “Instructivo Presidencial para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.

Pinochet, O. (2017). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local: El Caso de la Comuna de Pudahuel*. Repositorio Universidad de Chile.

Resolución Exenta N° 1024, de 17 de julio de 2019, de la Superintendencia del Medio Ambiente. “Deja sin efecto las Resoluciones Exentas N° 876, de 23 de julio de 2018, y N° 1360, de 29 de noviembre de 2013, y aprueba el nuevo Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia del Medio Ambiente”.

Resolución Exenta N° 736, de 02 de mayo de 2023, de la Superintendencia del Medio Ambiente. “Establece “Norma General de Participación Pública en la Gestión de la Superintendencia del Medio Ambiente” y deja sin efecto la Resolución que indica”.

Resolución Exenta N° 1.263, de 29 de julio de 2024, de la Superintendencia del Medio Ambiente. “Designa Integrantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia del Medio Ambiente para el Periodo 2024-2026”.

Resolución Exenta N° 1.362, de 9 de agosto de 2024, de la Superintendencia del Medio Ambiente. “Crea Nuevas Oficinas Dentro de la Organización Interna de la Superintendencia Del Medio Ambiente y Modifica la Resolución N° 52 Exenta, de 2024”.

Senado República de Chile. (2022). *Modificación a la Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente: 100 Propuestas para fortalecer el cumplimiento de la normativa ambiental*. Recuperado el 23 de octubre de 2024 <https://portal.sma.gob.cl/index.php/download/informe-losma-100->

propuestas/?wpdmdl=23424&masterkey=n7L3IRIKjMJW9JrNYp5RC7TNG668rsps
b5nHYswKKOP1Oft2jevv56tea4uyn94jmcBGU_KeZlJlnISwemw0jM-
Bgt8AlcPabY509Hikzlg

Superintendencia del Medio Ambiente. (2024). <https://portal.sma.gob.cl> [Consultado el 20 de noviembre de 2024].

ANEXOS

ANEXO N°1: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA ENCARGADA (S) DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE

1. ¿Cuál es su rol y el de su oficina dentro de la Superintendencia del Medio Ambiente en relación a la participación ciudadana?
2. ¿Qué papel juega la Superintendencia del Medio Ambiente en la implementación de la participación ciudadana?
3. ¿Qué entiende la Superintendencia del Medio Ambiente por participación ciudadana?
4. ¿Cree que la participación ciudadana es beneficiosa para la gestión pública? Si es así, ¿De qué forma?
5. Considerando las cuatro modalidades de participación ciudadana dispuestas por ley, ¿Cuáles de estos mecanismos han resultado más eficaces?, ¿Por qué?
6. ¿La Superintendencia implementa otros mecanismos de participación?
7. En cuanto al Consejo de la Sociedad Civil, ¿Cómo se relaciona su oficina y usted con este?, ¿Cuántas veces se convocó?, ¿Cuánto incide el COSOC en las decisiones de la Superintendencia?, ¿Podría compartir algún caso o experiencia donde el COSOC haya influido directamente en una decisión de la SMA?
8. Con relación a las consultas ciudadanas, ¿cómo se desarrolla esta modalidad?
9. ¿Cuáles han sido los logros más significativos de la SMA en participación ciudadana?
10. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la SMA en esta área?
11. ¿Qué limitaciones han encontrado en la implementación de estos mecanismos de participación?

ANEXO N°2: TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA

¿Cuál es su rol y el de su oficina dentro de la Superintendencia del Medio Ambiente en relación a la participación ciudadana?

Primero, yo soy en este momento Jefa Subrogante. Yo no soy la encargada titular. Y llevo en este rol... Llevo 5 años en la oficina. Pero ahora llevo 2 meses y medio como encargada titular.

Y la oficina ve principalmente todos los temas de participación ciudadana que están dentro de la superintendencia. Ya. Entonces, mi rol es ese. Y el nombre de la oficina "Oficina de Atención Ciudadana". Ese es el nombre de la oficina en este momento. Hemos tenido muchos cambios.

¿Qué papel juega la superintendencia del medio ambiente en la implementación de la participación ciudadana?

Mira, hay un tema súper importante que la superintendencia es un organismo fiscalizador. Por lo tanto, la implementación de la participación ciudadana como tal es un poco más compleja.

Nosotros no tenemos consulta ciudadana, no tenemos cabildo ciudadano en nuestro contexto.

¿Qué pasa? Como nosotros somos un organismo fiscalizador, la participación ciudadana no puede abordar aquellas materias que estén relacionadas con las políticas o estrategias de fiscalización. Eh... Debido a la potestad... A la potestad regulatoria y sancionatoria de la superintendencia. Nosotros no podemos preguntarle... No podemos preguntarle a la ciudadanía cómo fiscalizar, a quién fiscalizar. No funciona así. Entonces, toda esta parte con respecto a la participación ciudadana queda un poco de lado. Ya, es súper complejo. No podemos... No hacemos cabildo ni hacemos consulta ciudadana en el sentido amplio de la palabra. Nosotros no generamos normas ni políticas. Por lo tanto, tampoco podemos hacerlo por ahí.

Por ejemplo, una consulta pública respecto de la norma de Lumínica. La norma de Lumínica es del ministerio y el ministerio es el encargado de crear la política y las regulaciones con respecto a eso. Entonces, la superintendencia solamente lo que hace es fiscalizar y

sancionar. Nosotros vemos cuáles son... Eh... Cuáles son básicamente las... Eh... Los mecanismos de hacerlo. Y eso es lo que se comunica. Pero nosotros no podemos hacer un cabildo de una participación con respecto a eso. Eso es de competencia del ministerio. La superintendencia solamente fiscaliza y sanciona.

¿Ya? Entonces, ¿Qué papel juega en la implementación de la participación ciudadana? Es menos, incluso, porque nosotros podemos aplicar solamente tres de los cuatro cursos que están definidos por la ley. ¿Ya?

Entrevistador: Claro, que en este caso eliminarían las consultas ciudadanas.

Entrevistada: Exacto. Quedan fuera.

Entrevistador: Sí, porque yo estaba viendo en la plataforma de ustedes y en consultas ciudadanas solamente tenían una que hicieron en 2018.

Entrevistada: Sí, la vi. Y que ni siquiera es nuestra, si te fijas. Porque era lo de los microbuses, ¿no?

Entrevistador: Sí.

Entrevistada: Lo de los tránsitos. La norma de ruido, que es la norma que la superintendencia fiscaliza y sanciona, no deja fuera todo lo que es el tránsito vehicular. Entonces, yo también la estaba, la estuve mirando, estaba copuchenteando ahora, antes de venir. ¿Dónde está?

Este, el protocolo de medición de ruido de buses urbano. ¿Te fijas?, es del Ministerio de Economía.

Entrevistador: Claro.

Entrevistada: No es nuestro. No tenemos. Queda fuera. ¿Ya? Tres.

¿Qué entiende la Superintendencia del Medio Ambiente por participación ciudadana?

Esto es absolutamente la 736. No hay interpretación diferente, es tal cual lo que dice la resolución de la superintendencia. Eh... Donde queda específico este es del año pasado. Así que igual es nuevo y está bien actualizado. Está actualizado con respecto al 07, al...

Entrevistador: Al instructivo presidencial.

Entrevistada: Al instructivo presidencial 07. Exacto.

¿Cree que la participación ciudadana es beneficiosa para la gestión pública? Si es así, ¿De qué forma?

Esto ya es súper personal. Sí. A mí me encanta la participación ciudadana. Lamentablemente no es lo suficientemente vinculante en Chile para... Y en la superintendencia tampoco. Eh... Entonces, esta yo le dejaría un poco... Es que si es con respecto de la superintendencia es que es... Es beneficiosa, por supuesto, escuchar la ciudadanía, pero no es vinculante.

Y no es vinculante en ningún servicio público.

Considerando las cuatro modalidades de participación ciudadana dispuestas por ley, ¿Cuáles de estos mecanismos han resultado más eficaces?

Personalmente, amo la información pública. Me encanta. Eh... Es súper personal. El COSOC... Nos juntamos cuatro... Tres o cuatro veces al año. El COSOC está constituido. Eso viene... Lo vamos a conversar después. La cuenta pública participativa también es una vez al año, pero nosotros en la superintendencia tenemos un montón de información pública y disponible.

Entrevistador: Y varias plataformas.

Entrevistada: Exacto.

A mí me encanta que esté todo público porque antes, cuando no estaba todo público, nos llenábamos de transparencias, de solicitudes de acceso a la información pública. Entonces, por ejemplo, ahora, que antes no estaba disponible... Eh... Por ejemplo, los informes de seguimiento. Todo esto... Esto, si no me equivoco, fue hace un par... Hace pocos años. Ya. Aquí. El seguimiento ambiental que corresponde a toda la información que los titulares cargan en las plataformas de aquellos proyectos que tienen una RCA. Y esa información es toda pública. Entonces, antes, un par de años atrás, todo esto se pedía por transparencia. Entonces teníamos una... eh... un... una carga importante. Ahora... es lo

mismo. Debo decirlo. Es exactamente lo mismo que antes, pero esto aligera también un poco esa carga.

Entonces, la pregunta... Sí. ¿Cuál es de...? Para mí es el acceso a la información pública. Es lo más... para mí, es muy personal. Eh... Y creo que todavía podemos ir haciendo más cosas.

Todavía creo que podemos trabajar en conseguir que haya más información disponible. Como somos un ente fiscalizador... Los entes fiscalizadores siempre son muy cuestionados también. ¿Qué información se resguarda o se tiene en reserva y qué información es pública? Muchísima información. Toda esta plataforma está llena de información.

Pero también hay cosas que se tienen que mantener un poco en reserva. Por ejemplo, en este momento las denuncias. Las denuncias, mientras están en investigación, tienen carácter de reserva.

Lo mismo las fiscalizaciones. Mientras están en investigación, pero por ahí... Son cosas que hay que ir trabajando con los distintos organismos.

Ya. Entonces, aquí de las cuatro, no, de las tres modalidades que tenemos nosotros, personalmente, y yo creo que mucha gente hace te va a decir lo mismo, es el acceso a la información pública. Tenemos mucho, estamos trabajando en mejorar también la plataforma.

¿La Superintendencia implementa otros mecanismos de participación?

No. No. Como te digo, es súper complejo porque somos un organismo fiscalizador. ¿Cuáles eran los mecanismos? ¿Qué dice el Instructivo Presidencial? Cabildos, diálogos y audiencias públicas, no. Plataformas digitales participativas. Mira, estuve buscando esto y lo único que encontré se hizo como una encuesta en el año 2015 de qué temas se podían tratar en la cuenta pública. Ya. Pero es muy, muy random. A ver si lo pilló. Entonces, mira, está público todavía que no estaba en el 2015 y acá el 2019. Entonces SMA realiza consulta ciudadana y por esto lo busqué justamente y aquí te dice que igual es un mandato de transparencia, del Consejo para la Transparencia para saber cuáles son los temas de mayor interés de los chilenos respecto al funcionamiento.

Ya, pero esto es, no se puede hacer. Esto fue mandatado, de hecho, por el... Año 2015. Y eso podría haber sido a lo mejor. Diálogos participativos, no, presupuestos participativos tampoco.

Y bueno, y acá esta parte yo he ido a seminarios con respecto a eso, es súper complejo en un organismo como la superintendencia promover la participación de niños. Es complejísimo.

Y lo hemos conversado, pero es muy complejo en un organismo como la superintendencia que es tremendamente técnico, es un órgano rector. Entonces, incorporarlo es complejo.

Ya, entonces aquí es no.

En cuanto al Consejo de la Sociedad Civil, ¿Cómo se relaciona su oficina y usted con este?, ¿Cuántas veces se convocó?, ¿Cuánto incide el COSOC en las decisiones de la Superintendencia?, ¿Podría compartir algún caso o experiencia donde el COSOC haya influido directamente en una decisión de la SMA?

Mi oficina es el... Tiene la secretaría ejecutiva del COSOC. El COSOC, de este año del periodo 2024-2026 se constituyó este año a mitad de año. Por lo tanto, llevamos solo una sesión con el COSOC de este año. ¿Ya? Y nosotros somos la secretaría técnica. Eso significa que nosotros generamos el acta, la enviamos para revisión y firma, y luego nosotros nos aseguramos de que eso se publique. No está publicado porque recién tenemos las firmas de... Las conseguimos la semana pasada.

Toda esta información después se publica y hay una plataforma que está como el histórico de las actas del COSOC y además está todo público con respecto, yo creo que de ahí sacaste la información con respecto al COSOC de cómo se elige, de toda esta información es pública.

Este año, hasta ahora, de hecho hoy día en la mañana hablamos de eso, se ha convocado dos veces, vamos a hacer una tercera ahora en diciembre, pero hasta ahora han sido dos veces porque hubo cambios. Como hubo cambios, se realizó con el COSOC del periodo anterior, que duró cuatro años por pandemia, no solamente los dos. Se realizó una sesión que fue la sesión final, que si no me equivoco ya debe estar pública esa acta y este año con el nuevo COSOC llevamos una y vamos a convocar a otra en diciembre. Todavía no tengo la fecha y las materias, pero esto lo conversamos hoy día.

El COSOC principalmente más que incidir, nosotros le informamos y se discute. No es como que...

Entrevistador: Tampoco es vinculante.

Es que la participación pública en Chile, no es vinculante. Pero sí, ellos están al tanto de las principales materias. En el caso anterior, por ejemplo, nosotros estuvimos... ¿cuál fue el tema? Eh... La política de calidad de servicio de las Superintendencia. Se les presentó, se les informó, se les envió para que la leyeran, para que la comentaran y así va funcionando el COSOC. Por ejemplo, si nosotros ahora tenemos una reunión puede ser de distintos temas, pero por ejemplo, nosotros le podemos presentar cuál es el presupuesto del año 2025 y lo mismo. Se puede discutir, se puede opinar, pero más allá de eso... Eso depende de la jefatura del servicio, si es que vincula o no lo que se le informa.

Además, los presupuestos empiezan a trabajar tipo abril o mayo. El presupuesto no es algo que uno haga a última hora. Es un proceso muy largo de todo el año.

Esto, en este momento a mí no se me viene ninguna hora. Yo llevo cinco años, a lo mejor habría que ver si hay algo más antiguo con respecto al COSOC, pero a mí... Dónde el COSOC haya influido directamente en una decisión, no se me viene rápidamente. Esto le tendría que dar una vuelta. ¿Ya? Habría que preguntar a los más antiguos.

Entrevistador: Lo otro, me dijo que este año solamente se ha sesionado una vez.

Entrevistada: Dos veces.

Entrevistador: ¿Y en el 2023?

Entrevistada: Si no me equivoco, fueron cuatro. Vamos a buscar el COSOC... Formulario, no, no creo... Podría... Esto está en transparencia, vamos a buscar en transparencia. Claro, pero tenemos la obligación de publicar las actas. Transparencia nosotros la tenemos separado de la OIRS... De la OAC.

Entrevistador: Sí, yo me meto directamente al portal.

Entrevistada: Sí, no lo sé. Pero sí, aquí está.

Entrevistador: El diez, si no me equivoco.

Entrevistada: No me acuerdo. Aquí está, tienes razón. Muy bien. Un 7.

No estoy segura. Ah, ya. Bueno, en fin. Sí, creo que si no me equivoco fueron cuatro el año pasado las que se hicieron. Eh... Pero es una buena pregunta, a ver, aquí debería haber un link. Ahí está, sí volvimos al mismo lugar. Debería ser ahí. Cortamos el loop. Debe estar, tres o cuatro. No estoy muy segura. Ya, pero lo buscamos después.

¿En cuál íbamos? Eso lo terminamos.

Con relación a las consultas ciudadanas, ¿cómo se desarrolla esta modalidad?

No lo realizamos.

¿Cuáles han sido los logros más significativos de la SMA en participación ciudadana?

Yo insisto que sería el tema de la publicación de la información, de toda la información que se tiene en la página de SNIFA. O sea, no solo en la SNIFA, perdón, porque tenemos otras páginas más.

Transparencia también, toda la información que se encuentra en transparencia activa es muy pro. Siempre va un paso más allá. No estamos en... Superintendencia, por ejemplo, tenemos publicado el proceso de, por ejemplo, todas las denuncias ciudadanas que se han archivado.

Esta información antes no estaba. Entonces siempre estamos un pasito más allá buscando que la mayoría de la información se encuentre publicada, informe, caducidad... Entonces una persona que tiene algún proceso con la superintendencia no necesariamente tiene que ingresar a un formulario, llamar por teléfono, sino que toda la información está publicada.

Entrevistador: De hecho, yo publiqué esa información.

Entrevistada: Muy bien, excelente, excelente trabajo. Me gusta, me gusta mucho la transparencia en el sentido de que somos un organismo fiscalizador.

La información tiene que estar pública, la gente, la ciudadanía tiene que estar en conocimiento de qué y cómo se hace. Entonces, que nos pasaba hartito con el tema de las denuncias, que la gente no sabía, no les había llegado, no sé.

Y de a poquitito... Partimos con muchas menos cosas y de a poco se ingresa. El año pasado, si no me equivoco, o antes pasado se ingresó ese banner, este también fue el año pasado, entonces soy muy pro transparencia en ese sentido.

Entonces yo diría acá como ir siempre... Buscar la mayor transparencia dentro del servicio con la ciudadanía, entregando toda la información disponible.

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la SMA en esta área?

Con respecto a la participación ciudadana, es súper complejo hacer participación cuando uno es un organismo fiscalizador.

Entonces, buscar las maneras de lograr escuchar a la ciudadanía cuando existen muy pocas instancias es súper... Es complejo. Tenemos, por ejemplo, atención telefónica, atención a público, tenemos el formulario de la OIRS, tenemos transparencia, pero tú ahí estás entregando un servicio, un servicio a la ciudadanía de contestarle sus dudas, de guiarlos, o de dirigirlos a su lugar. Y mucha gente tiene muchas opiniones con respecto a cómo la superintendencia podría hacer tal o cual cosa.

Entonces, dentro de los principales desafíos es eso. Ahora, no es que tampoco exista mucha como la fiscalización se hace de una manera porque durante años la superintendencia es un organismo súper joven, pero durante años se perfeccionó la manera de hacer las cosas. Entonces, por eso, escuchar un poco, es un poco complejo en el sentido de qué es lo que me quieres decir y de que yo, efectivamente, lo puedo implementar.

Entonces, por ahí van los principales desafíos. Nosotros cumplimos con la cuenta pública participativa donde se le da a la ciudadanía a través de YouTube se ha hecho en los últimos años toda la información con respecto a todo lo que hace la superintendencia. No solamente los llamados, sino que todo. Cuántas fiscalizaciones, cuántos procesos sancionatorios, cuántas caducidades, todo. Toda la información. Y esa está pública y disponible todos los años.

Entonces, eso, personalmente, creo que está bien.

Lo más difícil es la gente tiene muchas opiniones y cuesta un poco hacerse parte de eso.

¿Qué limitaciones han encontrado en la implementación de estos mecanismos de participación?

El ser un ente fiscalizador a nosotros nos limita a poder hacer consultas ciudadanas, a poder hacer diálogos participativos. No. Lamentablemente, el tener la gestión impide que sea un proceso un poco más participativo de la ciudadanía.

De hecho nosotros, ahora, por ejemplo, lo que hicimos como tratando de ir un pasito más allá, nosotros tenemos la ciudadanía, tenemos dos tipos de ciudadanos, básicamente.

Uno, que es los ciudadanos que vienen a denunciar con respecto a distintos temas y, por otro lado, tenemos también, a los ciudadanos que son regulados, a todas las empresas que nosotros fiscalizamos y sancionamos. Entonces, nosotros ahora lo que hicimos fue que el formulario de atención ciudadana lo dividimos en dos buscando un poco tener más información, más data, más saber cuáles son los temas que, principalmente... Un poco lo que la manera en que tenemos de escuchar para poder proponer cosas nuevas.

Tenemos solicitudes ciudadanas y consultas de regulados.

Entonces, por ejemplo, las solicitudes ciudadanas son principalmente respecto de en qué está mi denuncia, en dónde puedo denunciar esto, qué hago con esto, básicamente.

Las consultas de regulado, por otra parte, son de todas aquellas empresas, consultores que quieren hacer preguntas que tienen dudas con respecto a cualquier tipo de normativa.

Entonces, nosotros ahora, al separarlos, podemos tener información para saber, por ejemplo, respecto de qué temas se está preguntando mucho más para poder, no sé, hacer un taller en YouTube donde responder a todas esas preguntas que nos están llegando.

Tenemos consultas con respecto a los regulados generales y de plataforma electrónica. Entonces, esto a nosotros un poco nos va dando luces de dónde se necesita información, dónde falta a lo mejor una guía, dónde falta un taller, dónde deberíamos hacer más preguntas frecuentes. Entonces, esta es una manera un poco de ir armando, pero esto tiene... Esta separación del formulario partió el 1 de julio de este año. Todavía no tenemos la información de, no sé, seis meses. Antes solamente existía... Era otra plataforma, un poco más antigua, entonces no teníamos el desglose que podemos tener ahora con respecto a la información.

Pero esto, como te digo, es ir un pasito más allá para poder, tal vez, proponer cosas para trabajar, por ejemplo, con DFZ, que son el organismo rector respecto de los temas que la superintendencia fiscaliza. Y esta es la información que podemos sacar nosotros con respecto a... Tenemos un montón de consultas, hemos recibido casi cuatro mil este año. Entonces, igual tenemos harta información. El punto es que hay que además procesarla.

Y eso. Esta información, por ejemplo, va a ir mucho más desglosada, probablemente el próximo año en la cuenta pública participativa. Pero es algo que se implementó recién, recién. Entonces, todavía no tenemos, no hay nada, no hay mucha información que... Estamos como, sino me equivoco, un 70 y... del 100% de las consultas que llegan, un 75% es de regulado y solo un 25% es de ciudadanía. Entonces, ahí te va indicando un poco dónde poner los esfuerzos.

Eso.

Entrevistador: Muchas gracias.

Entrevistada: ¿Tienes alguna duda?

Entrevistador: Sí, quería preguntar respecto a otra cosita, sobre el presupuesto qué se destina a la oficina de participación ciudadana en este caso. Que me imagino que está en el presupuesto de... en la ejecución presupuestaria de la SMA, pero me gustaría como... centrarme más en... cómo lo formulan ustedes como oficina.

Entrevistada: Yo nunca he hecho eso. Tendría que preguntar la verdad, porque tú sabes que la ley 20.500 dice que tiene que haber una persona destinada exclusivamente a la oficina. No existe. Eso existe en muy pocos organismos. Porque la ley 20.500 a pesar de que te dice que tiene que haber una persona con dedicación exclusiva no está en el presupuesto. Por eso es que nosotros tenemos no solamente la 20.500, sino que tenemos muchas más tareas dentro de nuestra... Lamentablemente. Lamentablemente.

Tendría que ver la formulación como se hace. Lo hice como hace dos o tres años. Pero... No, la glosa si no me equivoco viene... Uno pide. En pedir no hay engaño. Pero no me acuerdo.

Entrevistador: Lo otro que quería preguntar era sobre las oficinas regionales. Si es que existen... ¿Existe participación en las mismas oficinas?

Entrevistada: Las oficinas regionales funcionan de la misma manera que nosotros como oficina de atención ciudadana. Básicamente en cada una... Hay 16 oficinas regionales, pero aquí se atiende al público, porque acá en la RM somos nosotros quienes hacemos... Cumplimos con esa labor.

¿Participación ciudadana como tal? No. Las oficinas regionales lo que hacen es básicamente atender teléfonos y atender personas presencialmente.

No existen los cabildos. Por ejemplo, la cuenta pública participativa está centralizada. De hecho, se hace ni siquiera a nivel central, sino que se hace desde gabinete.

Por lo tanto, no hay cuentas públicas participativas regionales. La información está centralizada.

No existe, no sé has visto en la SEREMI de Salud hay páginas por cada una de las SEREMIS, sino que acá está todo centralizado en una sola página donde está la información a nivel nacional.

Entonces no existe como tal. Aparte que las oficinas regionales... Bueno tú estuviste acá, eso puede ser tres o cuatro personas.

Entrevistador: Sí, muy reducido el grupo.

Muchas gracias.