



consejo para la
Transparencia

Cuenta Pública Participativa 2016

| | |
|---|-----------|
| Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2016 | 3 |
| I. Antecedentes de la Cuenta Pública..... | 3 |
| Lanzamiento | 3 |
| Modalidad y Plazos..... | 3 |
| Preguntas Orientadoras y Reglas de Participación..... | 4 |
| II. Análisis General | 4 |
| Contenido de los Comentarios y Respuesta del Consejo | 5 |
| Anexo 1. Comentarios y Respuestas | 15 |
| 1. Tema: Gestión de Casos..... | 17 |
| 2. Tema: Fiscalización | 20 |
| 3. Tema: Normativa y Gestión Legislativa..... | 21 |
| 4. Tema: Atribuciones CPLT | 23 |
| 5. Tema: Lenguaje Claro..... | 24 |
| 6. Tema: Promoción..... | 26 |
| 7. Tema: Participación Ciudadana | 32 |
| 8. Tema: Gestión General CPLT..... | 33 |
| Anexo 2. Minuta Foro Interno Cuenta Pública Participativa CPLT | 40 |
| Anexo 3. Minuta Foro encargados de Transparencia Cuenta Pública Participativa CPLT | 42 |

Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2016

I. Antecedentes de la Cuenta Pública

En base al modelo de Cuenta Pública Participativa diseñado y promovido por el Consejo para la Transparencia, se presenta a continuación el resultado de la Cuenta Pública Participativa institucional, cuya metodología consta de la publicación de la Memoria Anual del Consejo, para que los ciudadanos puedan realizar comentarios a la misma mediante un canal web y foros presenciales. Una vez finalizado el plazo de recepción de comentarios, el Consejo da respuesta a cada uno de ellos para publicar el informe final plasmado en este documento. A continuación, se detallan las distintas etapas que conformaron la Cuenta Pública, así como los comentarios emitidos y las respuestas del Consejo.

Lanzamiento

El 20 de abril del presente año se lanzó el proceso de Cuenta Pública Participativa 2016 del CPLT.

Modalidad y Plazos

La metodología consistió en la difusión y publicación de la Memoria Institucional del Consejo para la Transparencia referente a su gestión del año 2015, junto con un resumen ejecutivo y una Infografía.

Se recibieron comentarios, propuestas, preguntas y sugerencias mediante los siguientes canales:

1. **Canal Web:** a través un link especial en la **Página Web del CPLT** en el que se habilitó, desde el 20 de abril hasta el 30 de mayo, un recuadro para la recepción de comentarios de ciudadanos, incluyendo cuatro preguntas a modo de orientación para la recepción de comentarios.
2. **Foros Presenciales:**
 - 1) Con fecha 26 de junio de 2016, se realizó un foro interno¹, con funcionarios del Consejo para la Transparencia. La convocatoria fue abierta mediante un correo institucional a todos los funcionarios del Consejo.
 - 2) Con fecha 15 de julio, se realizó un foro externo², con los encargados de transparencia de diversas instituciones públicas. La convocatoria se realizó en base a invitaciones a encargados de transparencia de diversas instituciones públicas, según su disponibilidad.

En cada foro, se expuso la infografía de la Memoria Institucional y se aplicó una ficha con las preguntas orientadoras del proceso, donde los participantes tuvieron la oportunidad de debatir y escribir los comentarios en dicha ficha. Así, todos los participantes del proceso accedieron a las mismas preguntas, independiente del canal que utilizaron para hacer comentarios o sugerencias.

¹ Participaron 5 funcionarios del Consejo.

² Participaron 12 encargados de transparencia de instituciones públicas.

Una vez cerrado el período de recepción de comentarios, se analizaron las opiniones y se sistematizaron las respuestas.

Preguntas Orientadoras y Reglas de Participación

Las preguntas orientadoras que se publicaron en la página web y se entregaron a través de una Ficha a los asistentes a los Foros, fueron las siguientes:

1. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene en torno a las acciones del Consejo para difundir el derecho de acceso a la información entre los ciudadanos?
2. ¿Qué sugerencias u observaciones podría aportarnos para mejorar en el área de tramitación y resolución de casos (reclamos y amparos)?
3. ¿Tiene algunas sugerencias u observaciones que nos permitan mejorar o profundizar nuestra gestión en materia de fiscalización y sanción?
4. ¿Qué nos sugiere para mejorar la manera en la cual reportamos nuestra gestión a través de la memoria institucional?

Las reglas de participación que se publicaron en la página web fueron las siguientes:

1. No se permite el uso de lenguaje ofensivo, difamatorio o discriminatorio. Dichos contenidos serán eliminados.
2. No se permite la publicación de información que vulnere la Protección de Datos Personales en virtud de lo establecido en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
3. No son admisibles las sugerencias asociadas a reclamos y amparos particulares en tramitación y finalizados en el Consejo para la Transparencia, los resultados de fiscalizaciones, y otros (remuneraciones, audiencias públicas).
4. En caso de sugerencias repetidas, éstas serán agrupadas.

Comentarios

En total, se recibieron 80 comentarios: 59 por el canal Web y 21 mediante los foros presenciales.

II. Análisis General

Los 80 comentarios del proceso de Cuenta Pública, incluyendo el foro interno, foro de encargados de transparencia de órganos públicos y página web, fueron analizados y separados según los distintos temas a los que hacían alusión, clasificándose de la siguiente manera:

| Tema | Nº de comentarios |
|----------------------|--------------------------|
| Promoción | 16 |
| Gestión General CPLT | 14 |
| Gestión de Casos | 12 |
| Normativa y Gestión | 10 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| Legislativa | |
| Participación Ciudadana | 8 |
| Fiscalización | 7 |
| Lenguaje Claro | 6 |
| Capacitación | 4 |
| Atribuciones CPLT | 3 |
| Total General | 80 |

Contenido de los Comentarios y Respuesta del Consejo

A continuación, se describe brevemente el contenido de los temas comentados, y para cada uno de ellos, se entrega la respuesta del Consejo para la Transparencia:

1. Promoción

Los comentarios emitidos por ciudadanos respecto al ámbito de la promoción, se centran en el deber del Consejo en generar una mayor difusión de la Política de Transparencia en las zonas rurales o lugares de difícil acceso, donde, además, existe una baja tecnologización. Para ello, se sugiere la capacitación a estudiantes de liceos y escuelas, así como también a ciudadanos pertenecientes a organizaciones sociales. Sumado a lo anterior, se propone que existan sedes regionales del Consejo para hacer más efectiva su presencia en regiones, logrando que la política pública penetre de mejor forma en zonas alejadas. Complementario a esto, se pide que las capacitaciones sean de carácter permanente.

▪ Respuesta

El Consejo se encuentra desplegando un intenso Plan de Capacitación que compromete a la Unidad de Promoción y Clientes el visitar todas las regiones de Chile. En ocasión de cada visita, no sólo se realizan Jornadas de Capacitación destinadas a funcionarios públicos de la región, sino que a la vez, se desarrollan charlas dirigidas a la ciudadanía (juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, liceos, etc.). Aun así, estas acciones no son suficientes, ya que la demanda por transparencia y acceso a la información sigue aumentando, razón por la cual el Consejo ha diseñado un canal de capacitación a distancia llamado www.educatransparencia.cl en el cual se pueden encontrar cursos virtuales gratuitos en todas las materias relacionadas a las competencias de nuestra corporación.

Por otra parte, en el marco del reconocimiento explícito de la importancia de la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información que se da en el Plan Nacional de Formación Ciudadana del Gobierno de Chile, los establecimientos educacionales reconocidos por el Estado (estatales, subvencionados y privados) deberán incluir en los niveles de enseñanza parvularia, básica y media un Plan que integre las definiciones curriculares nacionales en esta materia. El objetivo es que niños, niñas y jóvenes sean capaces de construir una sociedad basada en el respeto, la tolerancia, la transparencia, la cooperación, la libertad y la equidad. Por esta razón, el Consejo para la Transparencia ha puesto a disposición de todos los docentes y profesores interesados una serie de guías didácticas que brindan orientaciones sobre cómo abordar las actividades y desafíos de la promoción de este derecho, así como qué preguntas

pueden realizar a los estudiantes, variaciones que pueden enfrentar, etc.. Se puede descargar dicho material en: <http://www.educatransparencia.cl/noticias/cplt-lanza-guias-didacticas-para-docentes-en-materias-de-transparencia>

Finalmente, respecto a la propuesta de implementar sedes regionales del Consejo, el organismo está implementando en la actualidad un proyecto piloto denominado Observatorios Regionales de Transparencia en conjunto con importantes universidades regionales, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades de la sociedad civil para complementar y profundizar el control social respecto de los estándares de Transparencia en instituciones públicas ubicadas en la respectiva región donde funciona la Universidad; y con ello, promover la instalación de una cultura de la Transparencia a nivel nacional. A la fecha, se han implementado cinco Observatorios de un total de seis comprometidos para el año 2016: Universidad Central, en Coquimbo; Universidad de Talca, en El Maule; Universidad de Concepción, en Bío Bío, Universidad Católica de Temuco en La Araucanía; y Universidad de Los Lagos, en Los Lagos. La metodología consiste en transferir a instituciones académicas de las regiones antes nombradas un conjunto de herramientas elaboradas y promovidas por el Consejo para la Transparencia³, de modo fortalecer la capacidad de control social de las universidades sobre los organismos de su región, en base a los mecanismos de acceso a la información pública.

2. Gestión General del CPLT

Los comentarios referentes a la gestión general del CPLT se enfocan en gran parte en la utilización de canales electrónicos para la realización de solicitudes de información y reclamos ante el organismo. Se sugiere que se implemente en el Portal de Transparencia un vínculo de ayuda dirigido a funcionarios, a objeto de poder orientarlos cuando surgen preguntas de ciudadanos respecto a la política pública de Transparencia que son poco habituales. En la misma línea, respecto a la plataforma “EducaTransparencia”, los comentarios apuntan a que existe desorden dentro de los módulos y errores ortográficos en documentos y videos, además de denunciar que el sistema de certificado automático ha tenido algunos errores arrojando notas que no corresponden.

También existen algunas quejas referentes al desempeño del Consejo y sus funcionarios que se deben, más bien, a la resolución de casos particulares, en donde se indica que la respuesta a una solicitud de información no fue satisfactoria, que los tiempos de tramitación son demasiado largos e, inclusive, que existen solicitudes de información sin respuesta.

▪ Respuesta

En la portada/home del Portal de Transparencia existen vínculos a sitios de ayuda a funcionarios para contestar materias no habituales. Estos son: Decisiones y Jurisprudencia, Consejo para la Transparencia y EducaTransparencia. Estos vínculos son una fuente actualizada de respuestas y criterios de respuesta. Por otro lado, en el Escritorio del Funcionario, existen otras formas de acceder a mayor información mediante los vínculos: “Consejos y Buenas Prácticas” y “Asesoría y Preguntas Frecuentes”. Sin embargo,

³ Herramientas promovidas por el Consejo: Evaluación en Transparencia Activa, Usuario Simulado, evaluación de Cuentas Públicas Participativas, Plataforma Candidato Transparente, Ficha Mi Hospital, Plataformas en Transparencia, Datos Abiertos y Capacitación a Capacitadores.

seguiremos trabajando para incorporar enlaces a procedimientos, manuales y vínculos a los sitios de apoyo como los mencionados precedentemente.

Asimismo, el Portal de Transparencia del Estado es una plataforma que facilita la recepción y gestión de solicitudes, por lo que constantemente se realizan capacitaciones y se recogen observaciones realizando mejoras dentro de factibilidades técnicas, presupuestarias y el marco legal vigente. Desde la perspectiva de apoyar el cumplimiento y respuestas de Solicitudes de Información en municipios, periódicamente se realiza seguimiento a todas las municipalidades que usan el Portal para mejorar su gestión interna y sus tiempos de respuesta, informándoles a cada una su situación de cumplimiento. Estos también poseen alarmas de plazos y avisos periódicamente.

Acerca de las notas arrojadas por el sistema de certificación, en el sitio www.educatransparencia.cl se señala que una vez aprobado un curso, se deberá esperar al menos 1 hora para emitir certificados, pues de lo contrario, figurará con nota 1,0. Para solucionar cualquier problema de las notas de certificación, agradeceremos que nos escriban a contacto@cplt.cl, señalando nombre y correo electrónico para rectificar el certificado con la nota que corresponda.

Respecto a los inconvenientes en el uso de la plataforma EducaTransparencia, el Consejo agradecería que, en la medida que se vaya descubriendo imprecisiones ortográficas u otros problemas similares, los ciudadanos hagan llegar sus comentarios indicando la locación del conflicto al mail contacto@cplt.cl.

Por último, referente a las quejas de algunos ciudadanos a la institución y sus funcionarios, la respuesta es que los casos son acotados a Solicitudes de Información particulares. Por lo tanto, se sugiere tratar las quejas mediante el sistema de quejas que el Consejo para la Transparencia dispone para la ciudadanía. Este sistema está definido por un procedimiento estipulado en la Carta de compromisos del Consejo, la cual indica garantizar la disponibilidad de canales materiales y electrónicos para realizar consultas, felicitaciones, sugerencias y/o quejas. En caso de presentación de una queja, el Consejo garantiza un plazo máximo de respuesta de 10 días hábiles contados desde su presentación. Agradecemos enviar sus quejas al siguiente vínculo: <http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-23/170610.html>.

3. Gestión de Casos

En este apartado, los comentarios convergen en que el proceso de tramitación de casos es demasiado largo, desde el ingreso hasta la resolución. Por ello, se valora positivamente el sistema anticipado de resolución de controversias (SARC), ya que ha permitido acortar los tiempos de respuesta de un reclamo, agilizando el proceso. No obstante, las sugerencias refieren a que se debe señalar expresamente los criterios para que un reclamo sea SARC y otro reclamo no. Complementariamente a lo anterior, se señala que se debería notificar en caso que un proceso SARC concluyese y se debería agilizar la plataforma electrónica en que se sustenta este sistema. Otras sugerencias para mejorar el tiempo destinado a la resolución de casos apuntan a modificar y actualizar criterios para la toma de decisiones, revisión de jurisprudencia y criterios en casos similares.

En otro ámbito, algunos comentarios indican que el Consejo debe orientar a los ciudadanos que solicitan información a alguna entidad pública cuando la información entregada sea constitutiva de delito. De

igual forma, se sostiene que el Consejo debe verificar en caso de instruir la entrega de información a algún órgano público, que ésta se haga efectiva.

▪ **Respuesta**

Por parte del Consejo para la Transparencia, siempre ha existido una preocupación por mejorar los plazos de resolución de los amparos. En el año 2015, el compromiso fue no superar el plazo máximo de 120 días corridos (desde el ingreso hasta la notificación) y no superar, en promedio, los 100 días de tramitación. En cuanto al plazo promedio de tramitación, este fue de 77,5 días cumpliéndose ambas metas. El 2016, uno de los indicadores estratégicos del Consejo, cuyo cumplimiento está asociado al sistema de incentivos de sus funcionarios, es el establecimiento de un plazo máximo de tramitación de casos de 120 días, lo que además está declarado en la Carta de Compromisos institucional (<http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-23/170610.html>). Hasta el mes de Agosto, este compromiso se ha venido cumpliendo, observándose sólo 8 casos que han sobrepasado dicho plazo, siendo los tiempos promedio de tramitación los siguientes⁴:

| 2016 | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tiempo promedio | 75 | 69 | 81 | 71 | 79 | 74 | 69 | 82 |
| cantidad de casos | 195 | 106 | 302 | 243 | 278 | 238 | 233 | 272 |

De igual forma, a partir del mes de Agosto del 2016, el Consejo ha comenzado a comunicar a los clientes que lamentablemente se ven afectados por una resolución de caso superior a los 120 días, los fundamentos de dichas demoras.

Para dar una mayor satisfacción a nuestros usuarios cuando solicitan un reclamo o amparo al Consejo, se ha fortalecido en forma constante el Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC), lo que ha permitido resolver con mayor rapidez los casos para obtener la entrega de la información, como se puede visualizar a continuación⁵:

| 2016 | ene | | feb | | mar | | abr | | may | | jun | | jul | | ago | |
|---------------------------------------|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|
| Días hábiles/corridos promedio | 23 | 34 | 18 | 25 | 18 | 26 | 18 | 26 | 21 | 31 | 20 | 28 | 18 | 26 | 18 | 25 |
| Tiempo mínimo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 4 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 0 |
| Tiempo máximo | 47 | 70 | 54 | 79 | 38 | 54 | 34 | 49 | 45 | 63 | 59 | 83 | 39 | 56 | 37 | 54 |

Sin embargo, hay que considerar que la jurisprudencia del Consejo se basa en la resolución de casos, los que tienen sus particularidades. Por ejemplo: necesidad de dar traslado a terceros, que el solicitante sea titular de los datos, capacidad del Servicio para responder la solicitud, concurrencia de una causal de reserva, etc. Lo anterior, puede ocasionar que las decisiones de los casos sean diversas, al analizar las distintas circunstancias concurrentes.

Finalmente, si la información entregada por los organismos pudiere ser constitutiva de algún delito, la persona requirente en ejercicio del control social, podrá siempre denunciar este hecho ante el Ministerio

⁴ <http://consejo360.cplt.cl/SitePages/Soluci%C3%B3n%20de%20conflictos.aspx>

⁵ Al mes de agosto de 2016.

Público y entregar los antecedentes respectivos. Lo anterior, en base a que la información no es entregada al Consejo, si no que directamente al solicitante. El Consejo sólo conocerá el contenido de la solicitud y la respuesta del organismo requerido, en la eventualidad que se presente el correspondiente reclamo.

4. Normativa y Gestión Legislativa

Los comentarios respecto a normativa se basan en potenciar las sanciones cuando las normas sobre Transparencia son incumplidas por parte de los órganos públicos. Se demanda que el Consejo tenga un poder sancionatorio de mayor amplitud. Esto es, que las sanciones no sólo se remitan a los Jefes de Servicio, sino que también se remitan al personal administrativo que incurre en alguna falta. Además, se solicita que las sanciones sean más coercitivas.

Por otra parte, algunos comentarios coinciden en denunciar malas prácticas de la población en el uso de la Ley. Esto es, que se utiliza el Derecho de Acceso a Información Pública con el objetivo de entorpecer las labores de algunos órganos públicos o, por ejemplo, como plataforma de información para realizar negocios particulares.

Respecto al ámbito de la gestión legislativa, se sostiene que el Consejo ha sido demasiado cauto sobre el proceso de reforma constitucional. Debe pronunciarse sobre los datos que se registren y promover su publicidad. Finalmente y en la misma línea, el Consejo debe mejorar su gestión legislativa con una mayor participación y presencia en las comisiones afín a su quehacer en el Congreso, y no sólo enviar proyectos, minutas o informes.

▪ Respuesta

El Título Sexto de la Ley de Transparencia tipifica las infracciones y sanciones producto de denegaciones infundadas, entrega inoportuna de la información y el incumplimiento injustificado de Transparencia Activa. Por esta razón, el Consejo no puede atribuirse mayores facultades sancionatorias de lo que estipula la Ley de Transparencia, en caso contrario, tendría que modificarse la Ley.

Respecto a las malas prácticas en el uso de la Ley, el Consejo recuerda que al tiempo de tramitar una Solicitud de Acceso a Información (SAI), los organismos deben aplicar necesariamente el principio de no discriminación, de acuerdo al cual deben entregar la información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud. En todo caso y en virtud de la naturaleza de lo comentado, el Consejo Directivo en ocasiones valida la concurrencia de la causal de reserva relativa a la afectación del debido cumplimiento de las funciones del órgano, cuando la búsqueda o sistematización de la información requerida implica una distracción indebida de las funciones del mismo. Asimismo, se hace presente que existe en actual tramitación un proyecto de ley que contempla como causal de denegación de acceso a la información, la presentación de solicitudes manifiestamente abusivas.

En referencia al proceso de reforma constitucional, el Consejo para la Transparencia asesoró y colaboró en las propuestas de estándares de transparencia del Consejo Ciudadano de Observadores (CCO), solicitando al Gobierno transparentar los resultados del proceso con el debido cumplimiento de la protección de datos personales. Para mayor información respecto a la publicación de las actas del

proceso constituyente⁶ (resultados de encuentros locales, cabildos, perfil de los participantes, etc.), se puede revisar el siguiente sitio web: <http://datos.gob.cl/dataset/proceso-constituyente-abierto-a-la-ciudadania>.

Finalmente, en base a la gestión legislativa, cabe señalar que el Consejo comparte la preocupación de participar en Comisiones Legislativas afín a la labor del mismo. Por ello, durante el año 2016, se fortalecerá la Unidad de Normativa y Regulación con la finalidad de constituirse en un actor relevante en materia de transparencia en la tramitación de los proyectos de ley de interés del Consejo. Sumado a lo anterior, en mayo de 2016 se publicó el primer Boletín Legislativo del Consejo para la Transparencia, cuyo objetivo es, precisamente, aportar con nuestra experiencia institucional en materia de Transparencia y entregar propuestas normativas tendientes a perfeccionar la regulación e informar los avances y retrocesos legislativos.

5. Fiscalización

Respecto al ámbito de la fiscalización, algunos comentarios de funcionarios encargados de transparencia en instituciones públicas se centran en que se deben responder en tiempos prudentes las apelaciones presentadas. Para ello falta definir y transparentar de mejor forma los procesos que van concatenados a las apelaciones.

Se sugiere potenciar las auditorías relacionadas con la fiscalización de Derecho de Acceso a Información (DAI), para evitar la consecución de malas prácticas, como por ejemplo, preguntar el motivo de uso de la información pública o solicitar la cédula de identidad por parte de los sujetos obligados, entre otras.

Por otra parte, se demanda clarificar qué corresponde a una buena práctica en las fiscalizaciones, ya que genera confusión respecto a la publicación de información que sí es un deber legal y conlleva a una acción sancionatoria. Además, se sugiere que el proceso de fiscalización no sea dicotómico bueno-malo, sino que tenga puntos intermedios.

Otros comentarios indican que en las fiscalizaciones se tome en cuenta la realidad de cada municipio, considerando que varían en su capacidad administrativa. De igual forma, se sugiere que se revise la totalidad del cumplimiento de las decisiones del Consejo, no sólo de quienes reclaman incumplimiento.

Finalmente, en cuanto a la fiscalización, se menciona que debiese existir una mayor retroalimentación por parte del Consejo de modo clarificar, en el caso que surja alguna pregunta o duda, alguna observación por no-cumplimiento.

▪ Respuesta

En relación a responder en tiempos prudentes las apelaciones presentadas a propósito de los Informes de Fiscalización (TA – DAI), el Consejo recuerda que los órganos tienen un plazo de 10 días hábiles contados desde su recepción para formular sus observaciones o comentarios al CPLT y que éste, a su vez, tiene un plazo de 15 días hábiles para responder a los mismos.

⁶ En formato de Datos Abiertos.

En cuanto a qué corresponde a una buena práctica, éstas se encuentran señaladas expresamente en la Instrucción General N°11⁷.

Respondiendo al requerimiento de establecer puntajes intermedios, es decir, no dicotómicos en las fiscalizaciones, la Ley de Transparencia entrega al Consejo la función de “fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de esta ley”, las que detalla en su cuerpo legal y se desarrollan en las Instrucciones Generales dictadas por esta corporación. De ello se desprende que las obligaciones de transparencia no pueden sino verificarse en su existencia o inexistencia. Para un mayor detalle, cuando se ejerce una fiscalización por parte del Consejo, se revisa lo siguiente:

- Existencia y operatividad de todos los vínculos a las materias exigidas por el artículo 7° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, desagregadas en categorías independientes, los que deben presentarse, aun cuando el organismo no tenga la información por no corresponder con sus competencias, atribuciones y funciones, en cuyo caso debe señalar expresamente que no le aplica y las razones de ello.
- Actualización de la información, la que debe efectuarse en forma mensual y dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes.
- La metodología para obtener el nivel de cumplimiento consta de preguntas cuyas respuestas positivas acumulan puntaje. En aquellas materias en que la presentación de la información comprende distintas tipologías o categorías, se selecciona algunas de ellas y se especifican en el informe. Cuando es posible verificar la consistencia de la información con otras bases de datos, se realiza el cruce respectivo. Es decir, se contrasta con la información publicada en el Mercado Público, Transferencias reguladas por la Ley 19.862, DIPRES, Chile Atiende, Auditorías publicadas en la Contraloría General de la República, informe presupuestario municipal publicado en la Contraloría General de la República y base de datos Diario Digital (Publicaciones en el Diario Oficial).

Respecto al comentario de que los sujetos obligados incurren en malas prácticas que establecen barreras de entrada a la Solicitud de Información por parte de ciudadanos, el Consejo realiza fiscalizaciones presenciales efectuadas a los Órganos del Estado mediante la metodología de “usuario simulado”. De esta forma, se verifica en terreno si los órganos públicos incurren en malas prácticas cuando se les solicita información pública.

En referencia a los municipios, el Consejo para la Transparencia, no obstante a que las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley son genéricas para la totalidad de los sujetos obligados, ha establecido mediante sus Instrucciones Generales, diferencias en la manera de informar que tienen distintos tipos de sujetos obligados; por ejemplo, los organismos de la Administración Central, los Municipios y las Corporaciones Municipales. Estas diferencias han emanado de la comprensión de sus distintas naturalezas de funcionamiento, más no así de sus realidades administrativas, las que en el caso de los municipios, se han recogido hasta la fecha en el proceso de instrucción de sumarios. Respecto a estos últimos, el Consejo considera a cada municipio en razón de la clasificación que efectúa la

⁷<http://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/IG+11.pdf/bd445fa0-2afb-42ca-ba71-907c177ed409?version=1.0>

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), esto es: Grupo 1) Grandes comunas metropolitanas con alto y/o medio desarrollo; Grupo 2) Comunas mayores, con desarrollo medio; Grupo 3) Comunas urbanas medianas, con desarrollo medio; Grupo 4) Comunas semi-urbanas y rurales con desarrollo medio; Grupo 5) Comunas semi-urbanas y rurales con bajo desarrollo.

Se revisa el cumplimiento de todas las decisiones en las cuales el Consejo acoge (total o parcialmente) los amparos o reclamos presentados.

Por último, los informes contienen detalladamente las observaciones e indicaciones para resolver las fallas, incluso con ejemplos y semáforos. Además, se mantiene una atención permanente con enlaces y responsables, en donde se atienden todas las consultas, preguntas y dudas vía telefónica, por correo electrónico u oficio que surge producto de los informes de fiscalización (TA - DAI). Sumado a lo anterior, el Consejo tiene una Unidad de Promoción y Clientes cuya función es gestionar los canales de atención y orientación de público, como también establecer y mantener relación con la red de enlaces para canalizar iniciativas e inquietudes orientadas al cumplimiento de la Ley de Transparencia, entre otras. Para contactarse con la Unidad, la casilla electrónica es contacto@cplt.cl.

6. Participación Ciudadana

Las sugerencias en este apartado apelan a la necesidad de un mayor acompañamiento y apoyo del Consejo hacia los órganos de la Administración Central respecto a la utilización de mecanismos de participación ciudadana, ya que, al parecer, no está lo suficientemente claro. Se indica, además, que el Consejo debe mostrar altos estándares de participación ciudadana, por lo tanto, es urgente que conforme un COSOC y tenga otros mecanismos de participación, como las consultas públicas.

Respecto a la cuenta pública del Consejo, parte de las opiniones se centran en críticas hacia la infografía. Se indica que ésta no tiene el suficiente detalle ni contexto para dar sentido a la publicación de los datos. Asimismo, se debe ser más detallista en la Cuenta Pública del Consejo, considerando que transparentar la gestión del Consejo sirve como ejemplo para proponer los modelos del mismo. En el mismo ámbito, se menciona que falta incorporar a la Cuenta Pública, temáticas relevantes, como la protección de datos personales, datos abiertos y temas legislativos. Finalmente, se indica que la Cuenta Pública podría diseñarse por temáticas y no sobre todo, con la finalidad de que sea más agradable a los ojos del lector.

▪ Respuesta

El Consejo para la Transparencia ha realizado recomendaciones tendientes a perfeccionar la transparencia en los procesos de Consulta Pública y Cuenta Pública Participativa a efectuarse por los órganos de la Administración del Estado⁸, con el objetivo de generar una mayor claridad respecto a estos mecanismos de participación. Los diseños de estos mecanismos han tratado de ser integradores con la ciudadanía y relevar con énfasis la transparencia con la finalidad de que todas las personas puedan manifestar su opinión e interés respecto a la gestión de órganos públicos, incluido el propio Consejo.

⁸http://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/Of.+7748_Recomendaciones_consulta+p%C3%BAblica+y+cuenta+p%C3%BAblica+participativa.pdf/7f42f45a-2c62-4457-a765-fe33f20ed273?version=1.0

Respecto a los COSOC, con fecha 17 de mayo del 2016, se dicta la Resolución Exenta n°286 en la cual se incluye al COSOC como mecanismo dentro de la Política de Participación Ciudadana del CPLT. El objetivo del COSOC es colaborar y apoyar, cada vez que sea requerido por el Consejo Directivo del CPLT en las acciones, políticas y programas impulsados por el mismo. En cuanto al proceso, una vez definido el perfil de potenciales integrantes, se llevó a cabo una convocatoria pública que se realizó a través del sitio web del CPLT y periódicos nacionales, mediante la cual los interesados en participar postularon acompañando los antecedentes requeridos en esa oportunidad y dentro del plazo indicado para aquello. Las actas de las materias tratadas en las sesiones del COSOC se publicarán en el sitio web del CPLT, a través del banner de Transparencia Activa, en la sección "Mecanismos de Participación Ciudadana".

Finalmente, en base a la cuenta pública del Consejo, se tratará de mejorar la infografía y agregar un análisis y contextualización de mayor profundidad que enriquezca y complemente la publicación de datos. Respecto a la publicación de información de protección de datos personales, datos abiertos y temas legislativos, el Consejo intentará integrar estas importantes temáticas en la Memoria Institucional del próximo año. En relación a que la Cuenta Pública podría diseñarse por temáticas, la respuesta es que en la Memoria Institucional se intenta entregar una mirada integral de la labor del Consejo y ya con el resumen ejecutivo e infografía de la misma, se intenta centrar la información en aspectos de interés ciudadano. No obstante lo anterior, tendremos en consideración el diseño por temáticas para la Cuenta Pública Participativa del próximo año.

7. Lenguaje Claro

Los comentarios referentes a este ámbito se enfocan en que el lenguaje de las resoluciones debiese tener una mayor claridad para la comprensión ciudadana. Esto también aplica a las propias instituciones públicas, en donde se realizan las Solicitudes de Información, incluyendo los formularios dispuestos para tal fin, tanto presenciales como en la web. Adicionalmente, los comentarios sostienen que debería existir mayor claridad en los procedimientos de solicitudes de información y los reclamos correspondientes en caso de denegación de información.

▪ Respuesta

La implementación del lenguaje claro o "ciudadano" es una prioridad para el Consejo para facilitar la comprensión de las decisiones. Por esta razón, a partir del 2016 el Consejo adoptará oficios de notificación en los que, en resumen, se informe al solicitante si se acogió o acogió parcialmente su amparo, la información que el órgano debe entregarle, la fecha en que se le debe entregar y qué hacer en caso de que no se le entregue la información.

Sin embargo, es necesario considerar que el lenguaje en el que se redactan las decisiones representa una necesidad de resolver un conflicto de naturaleza jurídica, lo que exige el análisis de la normativa y de las situaciones alegadas por los órganos públicos, que muchas veces dicen relación con temas técnicos. De igual forma, el Consejo se encuentra desarrollando diversos proyectos que buscan mejorar la forma y el lenguaje con el cual se comunica con sus clientes (consultas, resoluciones, fiscalizaciones, etc.) con el objetivo de entregar de modo más eficiente información en lo que concierne al Derecho de Acceso a la Información Pública. Por ejemplo, se ha generado una red de organismos estatales para impulsar el lenguaje claro, se han realizado seminarios en la temática y el Consejo actualmente está trabajando en

dos proyectos que buscan simplificar el lenguaje para el entendimiento de la ciudadanía: Transparencia Presupuestaria y Transparencia Activa.

8. Atribuciones CPLT

Los comentarios referentes a las atribuciones del Consejo se dividen en dos ámbitos: primero, que el Consejo pueda gestionar las Solicitudes de Información representando al ciudadano. Lo anterior, con la finalidad de representar al ciudadano e impedir que existan barreras al pedir solicitudes de información al interior de las instituciones públicas. Segundo, que el Consejo tenga una instancia resolutoria más eficaz frente a denuncias o respuestas poco claras de los órganos públicos.

▪ Respuesta

Las facultades y atribuciones que la Ley de Transparencia le otorga al Consejo para la Transparencia no señalan que sea el mismo Consejo quien tramite en nombre de los requirentes sus solicitudes de acceso a la información pública, por lo que si bien se puede orientar a los ciudadanos que así lo requieran, no se les puede representar.

Respecto al segundo ámbito, la Ley de Transparencia señala que las sanciones por denegación infundada de información serán aplicadas por el Consejo, previa instrucción de una investigación sumaria o administrativa, la que podrá ser realizada por Contraloría General de la República, de acuerdo a las normas de su ley orgánica. De esta manera, los antecedentes que el CPLT así disponga son enviados a la Contraloría General de la República, para que ese órgano, dentro de sus facultades, inicie los procedimientos investigativos y, posteriormente, proponga al Consejo para la Transparencia las multas que correspondan. Para mayor información, las sanciones aplicadas por el CPLT en materias de Transparencia Activa y derecho de Acceso a Información se encuentran publicadas en el siguiente enlace: <http://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/CT001/ARCPLT/AREST/3159518>.

9. Capacitación

La mayoría de los comentarios valoran las acciones que ha realizado el Consejo en materia de capacitación. Opinan que difundir el derecho de acceso a información es fundamental, pero a la fecha, insuficiente. Se plantea que la difusión de una cultura de transparencia mediante capacitaciones se debe complementar con una mayor publicidad, como por ejemplo, campañas televisivas o radiales.

▪ Respuesta

El Consejo contempla un plan de difusión que da a conocer las principales acciones e iniciativas institucionales a través de los medios de comunicación, su página web y redes sociales. Por ejemplo, el 29 de agosto, el Consejo ha lanzado dos nuevas campañas de comunicación masiva que buscan promocionar la Ley de Transparencia: “Candidato Transparente” y “Pídelo por Ley de Transparencia” que difunde el uso de la Ley de Transparencia con foco en la mujer C3”. Cada campaña contempla frases y menciones en radios a nivel nacional y difusión vía redes sociales (Twitter, a través del hashtag

#candidatotransparente, y Facebook), además de publicidad en buses de Transantiago e intervenciones urbanas en Santiago y Valparaíso.

Anexo 1. Comentarios y Respuestas

Cada uno de los temas de la Cuenta Pública ha sido detallado a partir de subtemas, de acuerdo al contenido del comentario, como se puede ver en la siguiente tabla. Más adelante se encuentran cada uno de los comentarios y sus respectivas respuestas⁹:

| Tema y Subtema | Nº de comentarios |
|--|-------------------|
| Gestión de Casos | 8 |
| Tramitación de casos | 1 |
| Tiempos de respuesta | 3 |
| Criterios de aplicación DAI | 3 |
| Mediación | 1 |
| Fiscalización | 3 |
| Municipios | 2 |
| Fiscalización | 1 |
| Normativa y Gestión Legislativa | 6 |
| Sanciones | 1 |
| Información constitutiva de delito | 1 |
| Malas prácticas SAI | 3 |
| Gestión legislativa | 1 |
| Atribuciones CPLT | 3 |
| Ampliación facultades CPLT | 3 |
| Lenguaje Claro | 6 |
| Orientación al ciudadano | 2 |
| Barreras de acceso SAI | 1 |
| Lenguaje técnico | 3 |
| Promoción | 16 |
| Difusión | 9 |
| Sedes regionales CPLT | 2 |
| Capacitación a funcionarios | 2 |
| Material de apoyo | 1 |
| Publicación de sanciones y sumarios | 1 |
| Prensa | 1 |

⁹ Clasificación referida únicamente a los comentarios en el sitio Web del Consejo para la Transparencia.

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Participación Ciudadana | 3 |
| Convenios | 1 |
| Participación ciudadana | 2 |
| Gestión General CPLT | 14 |
| Queja General CPLT | 6 |
| Queja General Funcionarios | 5 |
| Página Web | 3 |
| Total | 59 |

1. Tema: Gestión de Casos

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|-----------------------------|---|--|
| Tramitación de casos | <p>La tramitación de los casos se hace bastante larga hasta la resolución y luego en el caso de ser acogido el reclamo hasta que se cumpla la sanción.</p> | <p>Junto con agradecer su comentario, cabe señalar que en el Consejo para la Transparencia siempre ha existido una preocupación por mejorar los plazos de resolución de los amparos. En el año 2015, el compromiso fue de no superar el plazo máximo de 120 días corridos (desde el ingreso hasta la notificación) y el de no superar en promedio los 100 días de tramitación. Ambos compromisos se cumplieron, y en cuanto al plazo promedio fue de 77,5. El presente año se mantiene el compromiso del plazo máximo y, además, se ha fortalecido el Sistema anticipado de resolución de controversias, lo que permitirá resolver con mayor rapidez los casos y obtener la entrega de la información. Por su parte, en lo que respecta a la aplicación de sanción, esto ocurre previo sumario administrativo instruido por la Contraloría General de la República, por lo que su aplicación no es inmediata una vez acogido el reclamo.</p> |
| Tiempo de respuesta | <p>Acotar el tiempo en regiones para la respuesta de los reclamos, ya que los reclamados se toman todo el tiempo que se les da después de notificado por escrito y así se alarga los plazos. Un reclamo llega a tardarse hasta 6 meses. Por lo que ya no se hace tan efectiva la transparencia.</p> | <p>Agradeciendo su comentario, debemos señalar que el tiempo de respuesta de los órganos públicos ante un amparo, independiente de la zona geográfica en que se encuentren, está establecido por ley y corresponde a 10 días hábiles desde la notificación del oficio de traslado, plazo al que debe sumarse el tiempo que demora la notificación. En todo caso, independiente de ello, el compromiso de este Consejo es que los casos no excedan el plazo máximo de 120 días corridos, contados desde su ingreso.</p> |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| Tiempo de respuesta | <p>Existiría la posibilidad que en vez de 30 días hábiles, bajarlos a la mitad para las respuestas.</p> | <p>Junto con agradecer su comentario, debemos señalarle que el plazo para dar respuesta a una solicitud de acceso a información es de 20 días hábiles. Este plazo, en casos excepcionales, puede prorrogarse por otros 10 días hábiles más, de existir circunstancias que hagan difícil reunir la información. Ambos plazos están establecidos en la Ley de Transparencia, por lo que este Consejo no puede modificarlos.</p> |
| Tiempo de respuesta | <p>Más rapidez en los trámites sobre todo cuando son amparos ya que la palabra lo sugiere como de necesidad inmediata más información de lo que Uds como institución pueden o no pueden hacer</p> | <p>Agradeciendo su comentario, debemos señalar que en el Consejo para la Transparencia siempre ha existido una preocupación por mejorar los plazos de resolución de los amparos. En el año 2015, el compromiso fue de no superar el plazo máximo de 120 días corridos (desde el ingreso hasta la notificación) y el de no superar en promedio los 100 días de tramitación. Ambos compromisos se cumplieron, y en cuanto al plazo promedio fue de 77,5. El presente año se mantiene el compromiso del plazo máximo y, además, se ha fortalecido el Sistema anticipado de resolución de controversias, lo que permitirá resolver con mayor rapidez los casos y obtener la entrega de la información.</p> |
| Criterios de aplicación DAI | <p>Revisión de jurisprudencia y unificación de los criterios de las respuestas para preguntas y temas similares. Lo anterior, debido a que, en algunos casos para una consulta se ha dado tres posibles respuestas basados en lo ocurrido en otros organismos, dificultando el proceso de resolución.</p> | <p>Agradeciendo sus comentarios, le debemos señalar que la jurisprudencia del Consejo se basa en la resolución de casos, los que tienen sus particularidades, por ejemplo: necesidad de dar traslado al terceros, que el solicitante sea titular de los datos, capacidad del servicio para responder la solicitud, concurrencia de una causal de reserva, etc. Lo anterior, puede ocasionar que las decisiones de los casos sean diversas, al analizar las distintas circunstancias concurrentes.</p> |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| Criterios de aplicación DAI | <p>Sugiero al CPLT que modifique y actualice sus criterios para determinar la decisión en los amparos y reclamos presentados puesto que se ha observado que el organismo se fundamenta en instrucciones que se encuentran obsoletas además que no responden a criterios actuales que en virtud del principio de especificidad se ha avanzado desde la institucionalidad al respecto, como asimismo observar bien y hacer uso de las audiencias públicas como medida para mejor resolver.</p> | <p>Junto con agradecer su sugerencia, cabe señalar que en cada decisión de un amparo o reclamo se revisan todos y cada uno de los antecedentes aportados y los criterios sostenidos por este Consejo. Asimismo, hacemos presente que no existen Instrucción Generales obsoletas, pues todas se encuentran vigentes y son plenamente aplicables. En cuanto a la realización de audiencias durante la tramitación de un amparo o reclamo, es una facultad que el Consejo ejerce cada vez que es necesario recibir antecedentes adicionales en un caso o nuevos medios de prueba.</p> |
| Mediación | <p>Tema delicado, pero solo pediría que antes de convertirlo en amparo comunicarse con la institución, para que se pueda solucionar, incluso antes de la SARC.</p> | <p>Junto con agradecer su sugerencia, le debemos hacer presente que la decisión de presentar un amparo no corresponde al Consejo, si no que a la persona del solicitante que estima que no se ha entregado la información solicitada, no se respondió dentro de plazo o existió denegación infundada. Por su parte, el Consejo entendiendo la necesidad de buscar una solución alternativa y más rápida para la resolución de los amparos ha implementado el Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC).</p> |
| Criterios de aplicación DAI | <p>Que la ley sea aplicable para todas las instituciones públicas, que exijan el fiel cumplimiento y no pidan a los solicitantes conformidad, cuando no conocen la ley. Desde el año pasado que estoy solicitando una información, el amparo lo acogieron, previamente me consultaron conformidad, cuando el organismo justificó un error en su sistema, porque además de ciudadana soy empleada pública y trabajo con la ley, indique mi inconformidad, pero una persona que no conoce la ley? y aun así, no me entregan la información.</p> | <p>Junto con agradecer su comentario, debemos señalarle que el pronunciamiento que se le solicita al reclamante tiene que ver con la información remitida por el organismo reclamado y no con los aspectos legales del procedimiento, por lo que no es necesario tener mayor conocimiento sobre la Ley de Transparencia para responder éste. En lo que respecta a la no entrega de información, la invitamos a informar el incumplimiento de la decisión a la que usted hace referencia, al correo electrónico: cumplimiento@cplt.cl para que nuestra Unidad de Auditoría, Seguimiento de Decisiones y Sumarios pueda verificar el cumplimiento de la misma.</p> |

2. Tema: Fiscalización

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|----------------------|---|---|
| Municipios | Que se tome en consideración la realidad de cada Municipio. No todos los Municipios tienen el mismo volumen de gestión administrativa. | El CPLT considera a cada municipio en razón a la clasificación que efectúa la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), esto es: Grupo 1) Grandes comunas metropolitanas con alto y/o medio desarrollo; Grupo 2) Comunas mayores, con desarrollo medio; Grupo 3) Comunas urbanas medianas, con desarrollo medio; Grupo 4) Comunas semi urbanas y rurales con desarrollo medio; Grupo 5) Comunas semi urbanas y rurales con bajo desarrollo. |
| Municipios | En otros casos, sabemos que la información solicitada simplemente es omitida o se asegura que no existe, a pesar de pruebas que si existe (caso como mi requerimiento a la Muni de viña, que no lo seguí por considerarlo una pérdida de tiempo...) Como dije al principio, la experiencia mía es decepcionante, pero es mejorable. | Ante denegación de la información y entrega inoportuna de lo solicitado, el requirente puede interponer un amparo ante el CPLT, quien analizará los antecedentes y resolverá fundadamente si acoge o no el amparo, significando en el caso de acoger, ordenar al organismo entregar información al requirente. Ante un incumplimiento de lo ordenado por el CPLT, se puede, eventualmente, instruir un sumario administrativo en base a los artículos 45 y/o 46 de la Ley de Transparencia. |
| Fiscalización | Verificar en papel todo lo que otros estamentos públicos digan - no solo quedarse en la palabra, sino verificar la documentación a la cual se señalan los reclamos o los amparos, etc. | El CPLT analiza la totalidad de la documentación que forma parte de los expedientes de los amparos y reclamos comenzando desde la solicitud de acceso a la información efectuada como por el reclamo por infracción a las normas de transparencia activa. |

3. Tema: Normativa y Gestión Legislativa

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|---|--|--|
| Sanciones | Que sancione a aquellas personas que en forma indiscriminada presentan requerimientos de información y amparos en forma reiterada y con evidente ánimo de entorpecer la gestión administrativa de un Servicio Público. | Junto con agradecer su comentario a nuestra Cuenta Pública, debemos señalarle que La Ley de Transparencia no contempla sanciones para los solicitantes, por lo que el Consejo para la Transparencia no puede crear infracciones y aplicar sanciones sin sustento legal. |
| Información constitutiva de delito | Falta un análisis en derecho de la información que es entregada por los requeridos, algunas de las cuales pueden ser constitutivas de delitos (soborno, cohecho, prevaricación o notable abandono de deberes, entre otras). | Agradeciendo su comentario, debemos indicarle que si la información entregada por los organismos pudiere ser constitutiva de algún delito, la persona requirente en ejercicio del control social, podrá siempre denunciar este hecho ante el Ministerio Público y entregar los antecedentes respectivos. Lo anterior, pues la información no es entregada al Consejo, si no que directamente al solicitante. El Consejo sólo conocerá el contenido de la solicitud y la respuesta del organismo requerido, en la eventualidad que se presente el correspondiente reclamo. |
| Malas Prácticas SAI | la idea inicial de la ley de transparencia era buena pero se transformó en una plataforma de negocios por ejemplo preguntan cuántas clínicas existen en la cisterna para ir a vender sus productos y realizar sus negocios y tengo a un funcionario municipal especialmente respondiendo preguntas esencialmente a empresas que necesitan REALIZAR NEGOCIOS en nuestra comuna y encontraron a transparencia en una plataforma ideal para realizar sus negocios y recoger información donde solo perdimos tiempo y recurso DEBERÍA CAMBIAR ESTO O NO? | Junto con agradecer su comentarios, debemos indicarle que al tiempo de conocer y resolver una solicitud de acceso a información, se debe aplicar el principio de no discriminación, recogido en la Ley de Transparencia, de acuerdo al cual los órganos deben entregar la información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud. En todo caso y en virtud de la naturaleza de lo pedido, el Consejo Directivo en algunos amparos valida la concurrencia de la causal de reserva relativa a la afectación del debido cumplimiento de las funciones del órgano, cuando la búsqueda o sistematización de la información requerida implica una distracción indebida de las funciones del mismo. |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| <p>Malas Prácticas SAI</p> | <p>Estimados, Yo necesité hacer un reclamo por malas prácticas en torno a una solicitud de información, pero las opciones que se dan para los reclamos no incluyen malas prácticas. Ejemplo. Yo hice una solicitud al SII, primero, no se me hizo llegar una copia de la solicitud, sólo el número. (primera mala práctica). Después me llamaron a mi trabajo para preguntarme para qué quería yo esa información. (segunda mala práctica, averiguaron mi número de teléfono) (tercera mala práctica, me pidieron información de para qué hago la solicitud) Yo les dije que también trabajo en transparencia y que sé que eso no se hace. Ahí dejaron de molestar con el tema. Con respecto a la respuesta recibida a la solicitud no hay quejas. Luego, como no pude reclamar, porque las opciones tienen relación a la respuesta y no al procedimiento, no había cabida para ello. Envié un correo electrónico a un abogado que trabaja en el Consejo para la Transparencia, y hasta hoy no tengo respuesta. En resumen, mi sugerencia al Consejo para la Transparencia, es que se regule también los procedimientos que se realizan y que los usuarios puedan reclamar frente a esas malas prácticas.</p> | <p>El procedimiento para presentar un amparo se basa en el vencimiento del plazo para pronunciarse sobre la solicitud y la denegación de la petición (art. 16, Ley de Transparencia). Las malas prácticas señaladas en la observación son evaluadas en las fiscalizaciones presenciales efectuadas a los Órganos del Estado en materias de Derecho de Acceso a la Información. Finalmente, se le sugiere que ante eventualidades como la descrita, se contacte con la UPC al correo contacto@cplt.cl</p> |
| <p>Malas Prácticas SAI</p> | <p>Considero que los procesos para transparentar todos los procedimientos públicos, es válido en una sociedad informada, sin embargo el acceso a la información pública según la Ley N° 20285, cumple un rol fundamental en tal proceso, no obstante, cuando lamentablemente existen casos y no quiero expresar que pase siempre, pero si en ocasiones hemos debido invertir tiempo y recursos en justamente personas mal intencionadas que disfruta de esta ventana para hacer burla de esto, con nombres falsos y sin embargo la ley nos obliga igual a responder, quizás sólo apelo con esto a buscar una forma de cómo podemos filtrar de mejor manera las preguntas y respuestas que debemos otorgar a personas que realmente se interesen en conocer de nuestro Servicio Público. Lo planteo a fin de que pueda ser considerado como una sugerencia necesaria de evaluar.</p> | <p> Junto con agradecer su comentarios y sugerencia, debemos indicarle que al tiempo de tramitar una solicitud de acceso a información, se debe aplicar necesariamente el principio de no discriminación, de acuerdo al cual los órganos deben entregar la información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud. En todo caso y en virtud de la naturaleza de lo pedido, el Consejo Directivo en ocasiones valida la concurrencia de la causal de reserva relativa a la afectación del debido cumplimiento de las funciones del órgano, cuando la búsqueda o sistematización de la información requerida implica una distracción indebida de las funciones del mismo. Asimismo, se hace presente que existe en actual tramitación un proyecto de ley que contempla como causal de denegación de acceso a la información, la presentación de</p> |

| | | |
|----------------------------|---|---|
| | | solicitudes manifiestamente abusivas. |
| Gestión Legislativa | En cuanto a la gestión legislativa, el Consejo puede mejorar su presencia en comisiones, seguimiento y no solo mandar minutas o informes, sino que ser un actor relevante y más presente en las discusiones de proyectos con impacto en su rol o en la transparencia, como por ejemplo, lo tiene Contraloría. | Junto con agradecer la sugerencia, cabe señalar que este Consejo comparte su preocupación y durante el año 2016 se fortalecerá la Unidad de Normativa y Regulación con la finalidad de constituirse en un actor relevante en materia de transparencia en la tramitación de los proyectos de ley de nuestro interés. |

4. Tema: Atribuciones CPLT

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|-----------------------------------|--|--|
| Ampliación facultades CPLT | Dar más autoridad y facultades para remitir antecedentes a la Contraloría General de la República o Consejo de Defensa del Estado | Los antecedentes que el CPLT así disponga son enviados a la Contraloría General de la República, para que ese órgano, dentro de sus facultades, inicie los procedimientos investigativos y, posteriormente, proponga al Consejo para la Transparencia las multas que correspondan. Así se ha hecho desde el convenio firmado por ambos órganos en junio de 2009. |
| Ampliación facultades CPLT | En mi personal opinión, falta una instancia resolutoria más eficaz, que frente a denuncias o respuestas poco claras, se oficie a Contraloría o a los servicios públicos correspondientes que tengan relación, y no quede circunscrito al requirente, al requerido o al CPLT. | El CPLT es el órgano encargado de resolver los amparos y reclamos que se le presenten. En contra de las resoluciones del CPLT procede el reclamo de ilegalidad. Adicionalmente, si algún funcionario o autoridad ha incurrido en alguna de las infracciones del Título VI, el CPLT podrá solicitar la instrucción de un sumario administrativo. |
| Ampliación facultades CPLT | Muchas veces las orientaciones que nos dan en el CPLT se enfrentan a barreras institucionales a las cuales los ciudadanos no estamos preparados. Dichas barreras se evitarían si es que el Consejo fuese quien tramita la solicitud representando al ciudadano que desconoce el procedimiento, asegurando así que la persona obtenga la información finalmente y evitando dilaciones y reiteraciones por no hacer bien la gestión. | Las facultades y atribuciones que la Ley N° 20.285 le otorga al Consejo para la Transparencia no señalan que sea el CPLT quien tramite en nombre de los requirentes sus solicitudes de acceso a la información pública. Dichas funciones y atribuciones se detallan en el artículo 33 del citado cuerpo normativo. |

| | |
|--|--|
| | <p>Creo que esta es la mejor manera de velar por un derecho y de dar a conocer la gestión de esta importante institución. Para que la gente asocie Consejo para la Transparencia con “entrega de información” es necesario que dicha vinculación exista y que no se remita a una simple asesoría y un “espero que le vaya bien en el servicio público cuando trate de ingresar su requerimiento”. Una línea más potente de call-center o tal vez mecanismos informales de entrega de información permitirían mejorar este aspecto.</p> |
|--|--|

5. Tema: Lenguaje Claro

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|---------------------------------|---|---|
| Orientación al ciudadano | <p>Me gustaría que pudieran darle una solución al problema porque se van en puro papeleos y persiste la dificultad o darle una orientación a las personas como hacer para arreglar el problema, que documentos debe pedir uno, donde tiene que concurrir.</p> | <p>Nos encontramos desarrollando un proyecto que busca mejorar la forma y el lenguaje con el cual el Consejo para la Transparencia se comunica con sus clientes (consultas, resoluciones, fiscalizaciones, etc.), de esta manera entregar de modo más eficiente información en lo que concierne a su Derecho de Acceso a la Información Pública. Respecto a la situación particular que usted denuncia, agradeceremos nos pueda escribir a contacto@cplt.cl señalando la situación que lo aqueja para poder brindarle la orientación necesaria.</p> |
| Orientación al ciudadano | <p>Creo que el CPLT realiza una muy buena labor, sobre todo lo que refiere la atención de público. Tras realizar varias consultas, no obstante, llegué a la conclusión de que el Consejo pierde mucho tiempo orientando, asesorando, derivando cuando finalmente lo que necesita la gente es que se le entregue la información.</p> | <p>Los esfuerzos del CPLT se enmarcan en garantizar el derecho de acceso a la información pública de las personas en la forma que señala la Ley de Transparencia.</p> |
| Barreras de acceso SAI | <p>Comprendo la idea de educar los derechos y hacer que cada persona haga una solicitud de información en cada servicio, pero muchas veces las orientaciones que nos dan en el CPLT se enfrentan a barreras institucionales a las cuales los ciudadanos no estamos</p> | <p>Si en las fiscalizaciones que efectúa constantemente el CPLT, en materia de Derecho de Acceso a la Información Pública, se advierten barreras institucionales de acceso se despacha al organismo público un Informe de Fiscalización con el detalle observado y se le</p> |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| | preparados. | solicita subsanar los incumplimientos detectados. Por otra parte, si el solicitante advierte barreras de acceso, se le sugiere contactarse con el CPLT para dar cuenta de esa situación. Ello, a través del contacto telefónico o mediante la página web www.cplt.cl |
| Lenguaje técnico | Consejo para la transparencia prueba, transparente, sin conflicto de intereses. Dar respuesta oportuna en términos entendibles a sus usuarios. Explicitar lo que es público y no público, sencillo, simple. Confunden a sus usuarios. | Nos encontramos desarrollando un proyecto que busca mejorar la forma y el lenguaje con el cual el Consejo para la Transparencia se comunica con sus clientes (consultas, resoluciones, fiscalizaciones, etc.), de esta manera entregar de modo más eficiente información en lo que concierne a su Derecho de Acceso a la Información Pública. Respecto a la situación particular que usted denuncia, agradeceremos nos pueda escribir a contacto@cplt.cl señalando la situación que lo aqueja para poder brindarle la orientación necesaria. |
| Lenguaje técnico | El lenguaje de las resoluciones en algunas partes es muy técnico lo cual dificulta su comprensión a pesar de ser profesional. | Junto con agradecer su comentario, hacemos presente que el lenguaje en el que se redactan las decisiones representa una necesidad de resolver un conflicto de naturaleza jurídica, lo que exige el análisis de la normativa y de las situaciones alegadas por los órganos públicos, que muchas veces dicen relación con temas técnicos. En todo caso, para facilitar la comprensión de nuestras decisiones este Consejo adoptará durante el año 2016 oficios de notificación en los que en resumen, se informe al solicitante: si se acogió o acogió parcialmente su amparo, la información que el órgano debe entregarle, la fecha en que se le debe entregar y qué hacer en caso de que no se le entregue la información. |
| Lenguaje técnico | Hacer amigable el formulario de reclamos de la página web. | Justamente uno de los proyectos que nos encontramos busca rediseñar el Formulario de Presentación de Reclamos. Esperamos tener novedades prontamente. |

6. Tema: Promoción

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|-----------------|--|--|
| Difusión | <p>Creo que hace falta una mayor difusión de la ley de transparencia, asimismo una mayor capacitación, especialmente en las áreas rurales o más apartadas. Tal vez en convenio con los municipios y las organizaciones comunitarias. Asimismo, trabajar la difusión y capacitación en los diferentes niveles del sistema educativo.</p> | <p>Actualmente nos encontramos desplegando un intenso Plan de Capacitación que compromete a la Unidad de Promoción y Clientes el visitar todas las regiones de Chile. En ocasión de cada visita no solo realizamos Jornadas de Capacitación destinadas a funcionarios públicos de la región sino que a la vez desarrollamos charlas dirigidas a la ciudadanía (juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, liceos, etc.). Tenemos claro que estas acciones no son suficientes y que la demanda por transparencia y acceso a la información sigue aumentando, razón por la cual creamos también un canal de capacitación a distancia llamado www.educatransparencia.cl en el cual podrá encontrar cursos virtuales gratuitos en todas las materias relacionadas a las competencias de nuestra corporación. Si estas alternativas no son suficientes, siempre podrá solicitar que profesionales del CPLT visiten su locación para realizar una capacitación presencial, a la cual procuramos ir en función de nuestro tiempo y recursos, puede hacer su requerimiento particular al correo contacto@cplt.cl</p> |
| Difusión | <p>Una sugerencia que considero de suma importancia es buscar el modo de que el Concejo para la Transparencia pueda llegar a lugares alejados y en donde viven personas de mediana educación y que no mantienen un uso habitual de la tecnología como lo es el Internet. Me refiero a ciudades muy pequeñas como en la que yo vivo en estos momentos. Existe un 80 % de la población que no tiene acceso a este elemento y se sienten desmoralizados por no encontrar una alternativa viable para realizar sus peticiones de acceso a la información. Lo ideal sería que no se maneje a través de los Municipios ya que el control de lo que solicita lo debe mantener siempre el ciudadano. Favor crear un mecanismo independiente que cubra esta necesidad. Recuerden que existe un segmento adulto que no funciona con los equipos de</p> | <p>La primera alternativa que presentó el CPLT para llegar a lugares más alejados fue la creación de su portal educativo a distancia www.educatransparencia.cl donde se encuentran cursos virtuales gratuitos en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Para cubrir la demanda presencial nos encontramos instando que los Municipios realicen periódicamente capacitaciones presenciales dirigidas a la comunidad, así como también, en la medida que el tiempo y los recursos lo permitan, nos encontramos desplegando un plan de visitas para que profesionales del CPLT realicen talleres presenciales sobre la materia. Le recomendamos hacer su requerimiento</p> |

| | | |
|------------------------|---|--|
| | <p>computación y los jóvenes no se inclinan por el uso de los canales para solicitar información, simplemente lo dejan pasar.</p> | <p>especifico en contacto@cplt.cl</p> |
| <p>Difusión</p> | <p>Sería fundamental realizar capacitaciones con las organizaciones sociales vigentes en torno al acceso a la información pública. Asimismo, difundir más y mejor en sectores rurales, donde el rumor es rey ya la información legal es sirviente. Establecer convenios con las organizaciones sociales para mejorar la comunicación con diversas reparticiones públicas a fin de obtener más rápido y eficaz la información requerida.</p> | <p>La primera alternativa que presentó el CPLT para llegar a lugares más alejados fue la creación de su portal educativo a distancia www.educatransparencia.cl donde se encuentran cursos virtuales gratuitos en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Para cubrir la demanda presencial nos encontramos instando que los Municipios realicen periódicamente capacitaciones presenciales dirigidas a la comunidad, así como también, en la medida que el tiempo y los recursos lo permitan, nos encontramos desplegando un plan de visitas para que profesionales del CPLT realicen talleres presenciales sobre la materia. Le recomendamos hacer su requerimiento específico en contacto@cplt.cl</p> |
| <p>Difusión</p> | <p>En cuanto a mejorar el sistema ayudaría que en las regiones con alta población rural y baja cobertura de internet, se pudiera incorporar una temática orientada a difundir en los liceos y escuelas rurales todo lo relacionado en la ley de transparencia porque nuestros usuarios no están tan conectados con los servicios de informática y hoy los niños y jóvenes son los que transmiten mensajes en los hogares y muchas veces son los canalizadores de la información vía web. Es importante que el área rural sepa que existen estas herramientas y debemos hacerlas más amigables</p> | <p>En el marco del reconocimiento explícito de la importancia de la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información que se da en el Plan Nacional de Formación Ciudadana del Gobierno de Chile, y considerando que los establecimientos educacionales reconocidos por el Estado (estatales, subvencionados y privados) deberán incluir en los niveles de enseñanza parvularia, básica y media un Plan que integre las definiciones curriculares nacionales en esta materia. Su objetivo es que niños, niñas y jóvenes sean capaces de construir una sociedad basada en el respeto, la tolerancia, la transparencia, la cooperación y la libertad, por esta razón el Consejo para la Transparencia ha puesto a disposición de todos los docentes y profesores interesados una serie de guías didácticas que brinda orientaciones sobre cómo abordar las actividades y desafíos de la promoción de este derecho así como qué preguntas que pueden realizar a los</p> |

| | | |
|------------------------------------|---|---|
| | | estudiantes, variaciones que pueden enfrentar, etc. Puede descargar dicho material en: http://www.educatransparencia.cl/noticias/cpl-t-lanza-guias-didacticas-para-docentes-en-materias-de-transparencia |
| Difusión | Más Capacitaciones en regiones ya que por lo general es de una o dos al año en un tiempo corto que no se alcanza a sacar todas las consultas | Si desea seguir capacitándose tiene varias opciones al respecto: 1) Continuar capacitándose a través de nuestro portal educativo a distancia www.educatransparencia.cl . 2) Solicitar una nueva visita del equipo de profesionales del CPLT a través de contacto@cplt.cl , 3) Acudir a dependencias del CPLT a recibir capacitación presencial en materias que usted necesite. Agradecemos desde ya el interés manifestado en seguir participando en instancias de promoción y capacitación. |
| Sedes Regionales | Sería aún más efectivo que, cada Capital Regional contara con Oficinas ad-hoc. | Junto con agradecer su sugerencia, el Consejo para la Transparencia se encuentra implementando en la actualidad Observatorios Regionales en Transparencia en conjunto con importantes universidades regionales. Lo anterior, con el objetivo que la implementación de esta política pública tenga pertinencia y alcance regional. |
| Sedes Regionales | En definitiva que el Consejo para la Transparencia tenga sede en cada una de las Regiones | Junto con agradecer su sugerencia, el Consejo para la Transparencia se encuentra implementando en la actualidad Observatorios Regionales en Transparencia en conjunto con importantes universidades regionales. Lo anterior, con el objetivo que la implementación de esta política pública tenga pertinencia y alcance regional. |
| Capacitación a funcionarios | Estimados una herramienta eficiente es, sin duda alguna, la CAPACITACIÓN PERMANENTE, especialmente a quienes trabajan en instituciones cuyos funcionarios han aprendido una manera de trabajar que no está acorde con las exigencias de hoy | Actualmente nos encontramos desplegando un intenso de Plan de Capacitación que compromete a la Unidad de Promoción y Clientes el visitar todas las regiones de Chile. En ocasión de cada visita no solo realizamos |

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| | y se muestran un poco temerosos de los cambios. | Jornadas de Capacitación destinadas a funcionarios públicos de la región sino que a la vez desarrollamos charlas dirigidas a la ciudadanía (juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, liceos, etc.). Tenemos claro que estas acciones no son suficientes y que la demanda por transparencia y acceso a la información sigue aumentando, razón por la cual creamos también un canal de capacitación a distancia llamado www.educatransparencia.cl en el cual podrá encontrar cursos virtuales gratuitos en todas las materias relacionadas a las competencias de nuestra corporación. Si estas alternativas no son suficientes, siempre podrá solicitar que profesionales del CPLT visiten su locación para realizar una capacitación presencial, a la cual procuramos ir en función de nuestro tiempo y recursos, puede hacer su requerimiento particular al correo contacto@cplt.cl |
| Capacitación a funcionarios | Realizar reuniones periódicas y permanentes con los encargados para mejorar esta materia, capacitar específicamente cuando un ítem está bajo | Tendremos presente la posibilidad de realizar reuniones periódicas con los encargados de transparencia para eventuales asuntos de coordinación y en el marco de la mejora continua del cumplimiento de las obligaciones de transparencia. Cabe agregar a esto que siempre tendrá la posibilidad de dirigirse a nuestras oficinas de manera presencial para recibir asesoría en las materias que así necesite o contactarnos telefónicamente al 2495200. |
| Material de apoyo | Entregar Material de Apoyo Libros, Jurisprudencia. | Agradeceremos nos pueda escribir a contacto@cplt.cl precisando su demanda de material para nosotros hacer el envío donde corresponda. |
| Difusión | Respecto a la difusión del derecho, falta un mayor impacto, creo que se debiese realizar un convenio con el Gobierno para una mayor difusión, así como mejorar la difusión por RRSS. Falta mayor difusión de las sanciones y quiénes son los sancionados para que opere el efecto disuasivo. | Agradecemos el interés manifestado, nos encontramos trabajando justamente en mejorar nuestros procesos de difusión del Derecho de Acceso a la Información. Dentro de su política de promoción, el Consejo contempla un plan de difusión que contempla dar a conocer las principales acciones e iniciativas institucionales a través de los medios de comunicación, su página web y redes sociales. |

| | | |
|-----------------|---|--|
| | | <p>En este último punto, se ha estado trabajando en intensificar su uso, particularmente en los canales de Twitter y Facebook, y está en etapa de diseño una nueva estrategia digital que se haga cargo de los nuevos desafíos en este campo. También nos encontramos diseñando una estrategia comunicacional que busca promocionar la Ley de Transparencia particularmente en el segmento de la población C3 en Chile, a través de distintos formatos y soportes, esperamos tener novedades sobre esto prontamente, te invitamos a mantenerte informado en www.cplt.cl</p> |
| Difusión | <p>Se sugiere masificar por medios de redes sociales, televisión, radios, diarios, etc. Todo lo concerniente a la Ley de Transparencia y de su derecho de acceso a la información, dado que el conocimiento debe ser general y no sólo aplicado a organizaciones sociales y sujetos relacionados con organismos públicos. También se sugiere promover dicha ley a instituciones educativas como Universidades y Centros de Formación Técnica, para colaborar con el desarrollo de trabajos de investigación y promover una cultura transparente. No existe conocimiento público de la publicación de la memoria, a menos que sea una persona que posea conocimiento de la labor del Consejo. Sería bueno enviar vía correo a todos los enlaces e instituciones gubernamentales una notificación que de aviso de la publicación de la memoria y que podrá encontrar en ella.</p> | <p>Nos parece muy relevante lo mencionado, en lo que refiere al Plan de difusión institucional se contempla un diseño que apunta a difundir diversos contenidos, iniciativas y acciones del Consejo a través de los múltiples medios de comunicación, incluidas las redes sociales (Twitter y Facebook principalmente), así como una estrategia comunicacional que busca promocionar el Derecho en la población C3 en Chile. Respecto al trabajo con instituciones educativas nos encontramos desarrollando un Plan de Capacitación que busca capacitar a comunidades educativas (docentes y estudiantes) en el marco del Plan de Formación Ciudadana del MINEDUC que requiere la incorporación de contenidos sobre Transparencia y Acceso a la Información en las currículos. Sobre esto punto te invitamos a revisar nuestras guías pedagógicas lanzadas hace un tiempo reciente: http://www.educatransparencia.cl/noticias/cplt-lanza-guias-didacticas-para-docentes-en-materias-de-transparencia. Finalmente, sobre el tema de la difusión de la memoria, es un tema que acusamos recibo, nos parece muy buena idea, por lo que nos haremos cargo de dicha difusión a partir del próximo año.</p> |
| Difusión | <p>La televisión penetra, por lo tanto más comerciales relacionados con el tema</p> | <p>Gracias por el interés manifestado en la difusión de este derecho, tenemos plena conciencia del impacto de la televisión en la promoción de estas materias. Es por esto que</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>en la planificación, diseño y ejecución de las campañas de difusión masiva que realiza anualmente el Consejo (salvo el año 2014), la batería de medios a utilizar se define de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y, dentro de ello, es deseable que se incluya TV. Los años 2013 y 2015 se pudo, por disponibilidad de fondos, contemplar spots de TV. Puedes revisar dichos spots televisivos acá: http://www.educatransparencia.cl/videos/consejo-para-la-transparencia-campana-2013-que-noteniegueninformacion y http://www.educatransparencia.cl/videos/campana-2015-elquesabesabe-seguridad-ciudadana. Esperamos que, en el corto plazo, tengamos novedades sobre esta materia prontamente.</p> |
| Publicación sanciones y sumarios | <p>Sería muy interesante conocer de qué manera se ha sancionado a los Servicios que no cumplen con la entrega de información, y también cómo se ha perseguido la responsabilidad administrativa en el ocultamiento u alteración de la información.</p> | <p>Las sanciones aplicadas por el CPLT en materia de Transparencia Activa y Derecho de Acceso a la Información Pública se encuentran publicadas en: www.cplt.cl > Transparencia Activa > Actos y resoluciones con efectos sobre terceros > Sanciones.</p> |
| Difusión | <p>Estimados: Les cuento que no soy tecnológica, por lo tanto no sé cómo se hace. Sugiero que también se implemente, en las bibliotecas, un sistema de forma física para responder</p> | <p>Agradecemos su sugerencia. La Cuenta Pública Participativa es un proceso participativo que recibe comentarios centralizadamente a través de una plataforma electrónica. No obstante se evaluará la factibilidad de poder implementar un canal físico y presencial para hacerlo, por ejemplo a través de la Gobernaciones a Bibliotecas tal como usted sugiere.</p> |
| Prensa | <p>Cuando ese Consejo es interpelado a través de la sección Cartas de los Lectores de los diarios, debiera responder, ya sea desmintiendo las acusaciones o explicando las razones de su proceder. Eso, además de transparente es señal de rectitud. En carta publicada en El Mercurio de Valparaíso, denuncié la incapacidad de ese Consejo para obligar al municipio viñamarino a entregar copia de un sumario administrativo que cumplió un año tramitándose, lo que contrasta con la rigurosidad que muestra con el COSENA, sin embargo no hubo respuesta. Tampoco se respondió mi carta</p> | <p>La política del Consejo es recibir, atender y dar respuesta oportuna a todas las inquietudes, consultas y requerimientos de los ciudadanos, a través de los canales definidos para ello. Nuestra Unidad de Promoción y Clientes tiene, precisamente, la misión de atender debidamente las inquietudes de los usuarios. En el caso particular de la carta a la cual hace mención se le dio respuesta a su persona por canales telefónicos y mediante correo respecto a las razones que fundamentaban la decisión</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>publicada tiempo atrás en el diario La Tercera, en la que denunciaba que ese Consejo rara vez sancionaba a los infractores a la Ley de Transparencia y cuando lo hacía era con municipios de escasa importancia, como Péncahue, El Carmen y un tercero que no recuerdo.</p> | <p>del CPLT, razón por la cual estimamos prudente no volver a contestar carta publicada en El Mercurio de Valparaíso. Esto no quita que usted pueda volver a realizar las debidas consultas a nuestro correo contacto@cplt.cl</p> |
|--|--|---|

7. Tema: Participación Ciudadana

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|--------------------------------|--|--|
| Convenios | <p>Establecer convenios con las organizaciones sociales para mejorar la comunicación con diversas reparticiones públicas a fin de obtener más rápido y eficaz la información requerida.</p> | <p> Junto con agradecer su comentario, y en atención a que la materia de los convenios a los que usted hace referencia no es parte de las obligaciones que determina la Ley de Transparencia para los organismo obligados ni para este Consejo, su requerimiento tendrá que ser analizado en el marco de nuestro plan estratégico.</p> |
| Participación ciudadana | <p>Buenas tardes, claramente se requiere más participación ciudadana.</p> | <p>El Consejo para la Transparencia ha buscado ser innovador en materias de participación ciudadana, generando distintos canales y mecanismos para que todas las personas puedan manifestar su opinión e interés respecto a nuestra gestión, al respecto te invitamos a revisar al detalle nuestra Política de Participación que define los mecanismos y objetivos de la participación ciudadana en el Consejo para la Transparencia: http://www.educatransparencia.cl/sites/default/files/res-7_exenta_23-may-2016.pdf.</p> |
| Participación ciudadana | <p>El Consejo debe presentar los más altos estándares en ciertas materias, como participación ciudadana. En este sentido, se hace urgente que se conforme su COSOC y que utilice otros mecanismos como consultas públicas.</p> | <p>Con fecha 17 de mayo del 2016 se dicta la Resolución Exenta n°286 en la cual se incluye al COSOC como mecanismo dentro de la Política de Participación Ciudadana del CPLT.</p> |

8. Tema: Gestión General CPLT

| Subtema | Comentario | Respuesta |
|-------------------------------|---|--|
| Queja General CPLT | <p>Estimados Señores, en relación al reclamo interpuesto por el suscrito recibo la respuesta que adjunto más abajo de parte de Uds. Bastante triste. Pues aparte el hecho que es meramente "interlocutoria", se me informa que tendría que ser yo quien tendría que escribirles nuevamente dentro de dos semanas para preguntarles si hay novedades sobre el caso-reclamo ya presentado. Lo lógico y más cortés de parte de Uds. sería que sencillamente Uds. tuvieran la amabilidad de responder al reclamo ya interpuesto apenas Uds. tengan alguna novedad concreta que señalar, en lugar de decirle al ciudadano que tendría que ser éste quién tendría que volver a preguntarles en dos semanas más lo que ya les ha preguntado y está pendiente de respuesta de parte de Uds. Esta "lógica" dista mucho de lo que la ciudadanía se espera de un servicio público. Es la lógica del burócrata que le impone "pesos" a la ciudadanía en lugar de servirla, teniendo ya todos los elementos para hacerlo. Atte. Maurizio Mattoli Estimado/a Sr. (a) MAURIZIO MATTOLI: Junto con saludarle cordialmente, le informamos que en relación a su consulta N° CRM-28480-K9Y1 es posible señalar que: Efectivamente, con fecha 27.04.2016 ingresó a nuestra Oficina de Partes su reclamo el cual está siendo analizado en la Unidad de Admisibilidad. Esta primera etapa demora entre 5 y 10 días hábiles. Por esta razón le sugiero nos vuelva a escribir en dos semanas más para tenerle novedades al respecto. Por último, le invitamos a visitar el Portal Educativo del Consejo para la Transparencia, EducaTransparencia: http://www.educatransparencia.cl/portal/ Quedamos atentos ante otras consultas relacionadas con el Derecho de Acceso a la Información. Saludos Cordiales.</p> | <p>Se sugiere tratar a través del proceso de quejas del CPLT</p> |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Queja General CPLT | <p>Es evidente que hay requerimientos que son muy bien contestados y fundamentados, pero en otros casos y de acuerdo a la experiencia de haber recurrido al TDLC, las respuestas fueron poco felices. En el caso particular, los requerimientos realizados a la SVS sobre la genesis del O/C 591 de la SVS en 2010, y que permitió un fraude masivo de seguros, y que fue facilitado por personal de esa SVS y que no se investigó.</p> | <p>Se sugiere tratar a través del proceso de quejas del CPLT</p> |
| Queja General CPLT | <p>CON TODAS LAS LEYES QUE ÚSTEDES PONEN COMO CONDICIONES QUE NO SE PUEDE OPINAR, AL FINAL NO DEJAN NINGUNA ALTERNATIVA DE SUGERIR O DE DESIR QUE ES LOS QUE ESTÁ MALO, EN ESTO DE LA LEY, DE LA TRASPARENCIA, POR EJÉMPLO, LA CLASE, POLITICA EN GENERARAL, ES CORRUPTA, ESTO ESTRASPARENCIA, Y COMO ACTUAN LOS ACTORES DE ÉSTA CLASE PILITICA? POR EJÉMPLO YO PONGO UN RECLAMO, SOBRE UN COBRO, ILEGAL DE EL 7% QUE ME DESCUENTA POR SALUD, FONASA, YO NO SOY SOCIO, DE FONANAS, NI OCUPO EL SERVICIO DE SALUD EN CHILE, YO NO VIVO EN CHÍLE, HACEN: 38, AÑOS, Y ME DESCUENTA DE MI MICERABLE, PENSIÓN, NO CONSTRIBUTIVA, \$ 170.357 7%: DE SALUD, FONASA..... 11.922,00 EX-EMPART NÚMERO DE INCRÍPCIÓN: 227426-4 NAVARRO ESPINOZA ANATOLIO SEGUNDO. RUN:3.645.721-K DE SANTIAGO, ENTONCES, EL CONSEJO PARA LA TRASPARÉNCIA ME DICE, NO ES PROBLEMA DE EL CONSEJO EN ESTOS RECLAMOSW QUE TENGO QUE RECLAMAR DIRECTAMENTE A FONASA. SÍ YO, NO TENGO LA DIRECCIÓN DE FONASA, PERO HESTÁ, MI NOMBRE Y MI DIRECCIÓN EN BRASIL, PORQUE ESTE CONSEJO , NO CONSULTA A FONASA PORQUE HACE ESTE DESCUENTO DESDE 2003, QUE ES ÍLEGAL? ENTONCES COMO YO PUEDO SUGERIR, ASUNTO DE TRASPAQRENCIA DEL PODER PÚBLICO DE MÍ PAÍS SÍ NOO SON CAPACES DE SOLUCIONAR, UN PROBLEMA SIMPLE COMO ES EL DESCUENTO POR SALUD, DE FONASA? HYA MUCHOS ASUNTOS QUE PUEDEN MEJORAR, CON LEYES QUE REALMENTE4 SEANM APROBADAS EN LAS DÓS CÁMARAS CUANDO SE PONGAN DE ACUERDO EN HALGO QUE FAVORESCA AL</p> | <p>Se sugiere tratar a través del proceso de quejas del CPLT</p> |

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| | <p>PUEBLO Y NACIÓN, COMO POR EJÉMPLO LA SAMBLEA CONSTITUYENTE, EL TERMINO DE LA CONSTITUCIÓN PINOCHETISTA, Y ÍLEGÍTIMA DE FUNDACIÓN, E ÍLEGAL ES U8N SIMPLE BANDO MILI9TAR5, Y NO UNA CONSTITUCIÓN PARA UNA NACIÓN COMO CHÍLE QUE QUIERE ESTAR EN LOS PRIMEROS LUGARES COMO UNA NACIÓN JUSTA Y SOBERANA, CON LEYESE DE IGUALDAD, SOCIAL DE TODOSW LOS TRABAJADORES SIN EXPLOTADOS NÍ EXPLOTADORES? CREO QUE POR, HAÍ EMPIESA LA TRANSPARENCIA??? HO, ESTOY, EQUIBOCADO???</p> | |
| <p>Queja General CPLT</p> | <p>Solicité recientemente al director de ese organismo que pidiera un pronunciamiento a la Contraloría sobre la prolongación indefinida de los sumarios administrativos, resquicio utilizado para negar la entrega de la información. En un hecho insólito, el director remitió mi carta al Contralor. Eso lo considero impresentable, pues yo no requiero de intermediarios para dirigirme al Sr. Contralor y porque no es a mí a quién corresponde velar por la transparencia</p> | <p>De acuerdo a lo dispuesto en el art. 33 de la Ley de Transparencia, el CPLT carece de competencia para pronunciarse sobre los tiempos de tramitación de los sumarios administrativos instruidos en los municipios, materia de competencia para pronunciarse sobre los tiempos de tramitación de los sumarios administrativos instruidos en los municipios, materia de competencia de la CGR, en virtud de lo dispuesto en el art. 9, inciso quinto, de la Ley N° 10.336, que atribuye al Contralor General la facultad exclusiva para pronunciarse sobre la organización y funcionamiento de los servicios públicos sometidos a su fiscalización.</p> |
| <p>Queja General CPLT</p> | <p>Estimados, no les creo nada. La presidenta fue una ex directora de AFP. Les presente un caso el 2013, para que transparentaran el detalle de los multifondos de octubre de 2008. Porque? Porque nos dijeron que perdimos -21% y en verdad se perdió -8%. Este es el posible robo mas alto en la historia de Chile, mas de 10.000 millones de dólares en un mes. La superintendencia alego que no podia gastar 20 horas hombres en levantar la información en su base de datos. Y uds no lo obligaron y fallaron a favor de ellos? Acaso 20 horas hombre son mas importante que 10.000.000 de trabajadores? Acaso son mas importantes que 10.000 millones de dolares? ¿Acaso no conocen la constitución que nos garantiza el</p> | <p>Se sugiere tratar a través del proceso de quejas del CPLT</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>derecho de propiedad sobre nuestros ahorros y acceso a la información? Como puedo usar, gozar y disponer, si ni siquiera puedo auditar los valores cuotas de mis ahorros? Uds con su fallo demostraron que transparentan solo lo superficial, pero transparentar el posible robo más alto en la historia de Chile en desmedro de 10.000.000 de trabajadores, no les intereso. Si realmente quieren que confie, reabran el caso. Y ojo se de otros fallos donde Conrado Cuevas phd podia publicar su estudio a nivel global, y uds no obligaron sino solo sugirieron a la superintendencia transparentar la mitad de la información. Realmente no cumplen su rol de transparentar, y al menos transparenten el CV de la Sr. Blanlot que fue directora de AFP y parece que no puede morder la mano de quien le dio de comer. Favor si quieren reabran ambos casos e IMPOnGAN transparencia a la superintendencia de pensiones. Aca se estan pasando derechos constitucionales y Ud. Son complices pasivos de esta situación.</p> | |
| <p>Queja General CPLT</p> | <p>He tenido la oportunidad de acudir al Consejo para la Transparencia en varias oportunidades, sin efectos positivos. Nunca han solucionado mis problemas, solo se han facilitado ellos mismo la tarea derivándome a otra institución. Han sacado las castañas de las brazas con la mano del gato.</p> | <p>Se sugiere tratar a través del proceso de quejas del CPLT</p> |
| <p>Queja General Funcionarios</p> | <p>Mejorar los sistemas para que las entidades municipales respondan las solicitudes de información.</p> | <p>El Portal de Transparencia del Estado es una plataforma que facilita la recepción y gestión de solicitudes, constantemente se realizan capacitaciones y se recogen observaciones realizando mejoras, dentro de factibilidades técnicas, presupuestarias y el marco legal vigente.</p> <p>Desde la perspectiva de apoyar el cumplimiento y respuestas de Solicitudes de Información en municipios, periódicamente se realiza seguimiento a todas las municipalidades que usan el Portal para mejorar su gestión interna y sus tiempos de respuesta, informándoles a cada una su situación de cumplimiento, poseen estos también alarmas de plazos y avisos periódicamente.</p> |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| Queja General Funcionarios | <p>Seres. Puedo opinar en la medida que se Investigue falta de respuesta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones al que con fecha 15 de Febrero solicite intervención por Cobro Indevido de Telefónica Movistar sin respuesta a la fecha Canales Premium adicionales por un periodo e.l cual se rebaso sin aviso al usuario y solo por queja en Oficina se cortó el suministro sin devolución a la fecha 33 días aproximados.</p> | <p>Se sugiere tratar a través del proceso de quejas del CPLT</p> |
| Queja General Funcionarios | <p>MI SUGERENCIA ES EN RELACION A QUE DEN RESPUESTA A LOS CIUDADANOS QUE CONSULTAN A ORGANISMOS ESTATALES EN MI CASO PERSONA AUN ESPERO RESPUESTA DE: BANCO CENTRAL DE CHILE / COHILCO/ CODELCO. TODO EN RELACION A SABER DE LA NEGOCIACION DE CERRO CORPORATION EEUU Y RIO BLANCO HOY ANDINA CODELCO CHILE MI ABUELO PATERNO DEJO EN HERENCIA ACCIONES DE ANDINA DE LA CUAL YO TENGO UNA SECION DE DERECHOS HEREDITARIOS SI EXISTE TRASPARENCIA POR QUE LOS ORGANISMOS SEÑALADOS DESPUES DE CASI UN AÑO NO DEN RESPUESTA A LAS CONSULTAS HECHAS EN SU OPORTUNIDAD.- HISTORIA : SOY NIETO EN PRIMERA GENERACION DE EMILIO AGUIRRE PASTENE SOCIO FUNDADOR JUNTO A OTROS SOCIOS Y EL NATIONAL CITY BANK OF NUY YORK DE CIA MINERA RIO BLANCO LTDA. CIA MINERA LOS BRONCES DE RIO BLANCO HOY DIVISION ANDINA CODELCO CHILE CON 24 MINAS DE POROPIEDAD DE MI ABUELO Y OTROS SOCIOS ACCIONISTAS SIENDO MI ABUELO EL MAYOR ACCIONISTA LA ANDINA EXPLOTA HOY LAS MISMAS 24 MINAS YA DESCRITAS NO HUBO COMPRAVENTA SOLO UN CANJE DE ACCIONES ME GUSTARIA SABER QUIEN PAGO Y COBRO LOS VALORES EN CHILE DE ESTE CANJE DE ACCIONES POR MI LADO LA SUSECION NI YO MISMO HE COBRADO NADA POR ESO AL MENOS ME INTERESA SABER SI REALMENTE HAY TRASPARENCIA EN EN EL SISTEMA ACTUAL O QUE TENGO QUE HACER CONTRA EL ESTADO CHILENO UN ABOGADO ME SEÑALO DEMANDAR AL ESTADO ESPERO POR VUESTRO INTERMEDIO TENER UNA RESPUESTA A LO YA EXPUESTO ADEMAS TENGO EN MI PODER UNA CESION DE DERECHOS DE LOS BIENES DE MI ABUELO POSESION EFECTIVA DONDE FIGURAN CON EL MISMO</p> | <p>Se sugiere tratar a través del proceso de quejas del CPLT</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>NOMBRE HASTA EL DIA DE HOY. POR TANTO. ESPERO TENER RESPUESTA SOBRE ESTE TEMA</p> | |
| <p>Queja General Funcionarios</p> | <p>Bastante clara. Sin embargo eché de menos la cantidad de servicios públicos, empresas del estado, municipalidades o corporaciones que publican detalladamente las remuneraciones de sus funcionarios.</p> | <p>La información correspondiente a las remuneraciones para cada servicio público se detallan en cada informe de fiscalización en materia de transparencia activa, publicado en el sitio web de este Consejo en la siguiente sección de Transparencia Activa: Informes de fiscalización Transparencia Activa</p> |
| <p>Queja General Funcionarios</p> | <p>Algunos ministerios y municipalidades tramitan mucho el acceso a la información pública, las municipalidades no dan información certera cuando uno va en busca de una acción que me está afectando. Los ministerios no reconocen mandar e mail, como información oficial (mandan información oficial por correos, la cual llega desfasada y tarde) y las secretarías dicen que no están autorizadas a enviar correos)</p> | <p>Junto con agradecer su comentario, se recomienda realizar las solicitudes de información a alguna institución pública señalando expresamente que lo hace por la Ley de Transparencia. Esto obliga al organismo público a responder en 20 días hábiles, prorrogables -siempre bajo términos justificables y avisándole con anterioridad- en 10 días más. En caso de no quedar satisfecho con la respuesta entregada por alguna institución pública, tiene un plazo de 15 días hábiles para presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia. Es fundamental que realice la solicitud de información a alguna institución pública por escrito, exigiendo el comprobante de Solicitud de Información. Para más información visite nuestra página web www.consejotransparencia.cl</p> |
| <p>Página Web</p> | <p>Como sugerencia presento que se implemente en el portal de SAI una AYUDA en el link del Escritorio del Funcionario, con los procedimientos a seguir para contestar materias no habituales.</p> | <p>En la portada del Portal de Transparencia existen links a los sitios que le ayudarán a contestar materias no habituales, estos son: Decisiones y Jurisprudencia, Consejo para la Transparencia y EducaTransparencia, estos links son una fuente actualizada de respuestas y criterios de respuesta. Por otro lado, en el Escritorio del Funcionario existen otras formas de acceder a mayor información: “Link Consejos y Buenas Prácticas” y “Asesoría y Preguntas Frecuentes” en estos links incorporaremos los enlaces a procedimientos,</p> |

| | | |
|--------------------------|---|---|
| <p>Página Web</p> | <p>Otra sugerencia, que el Enlace tenga atribuciones para crear, modificar y eliminar Direcciones directa en pantalla.</p> | <p>manuales y links a los sitios de apoyo como los mencionados precedentemente.</p> <p>Si la sugerencia dice relación a la Extranet de Enlaces del Consejo, cabe indicar, que será incorporada en el ciclo de mejora continua de ésta, previo análisis de la aplicación de la mejora y definición de datos que puedan ser editables por el Enlace.</p> <p>Si la sugerencia dice relación con el Portal de Transparencia le informamos que esto lo puede realizar el usuario que posea el Rol "Operador OR" en el Portal de Transparencia, este rol fue asignado al organismo al momento de implementar alguno de los módulos de Transparencia Activa o Pasiva. El usuario que posea ese rol podrá actualizar los datos del organismo con las Direcciones, nombres, logo, mail de contacto, horarios de atención y gestionar usuarios.</p> |
| <p>Página Web</p> | <p>Hay algo de desorden al interior de los módulos a los cuales he asistido, por ejemplo, hay errores de ortografía en los documentos y videos, eso da mala imagen considerando que estos recursos los ven en todas partes, incluyendo el exterior. Participé de un curso de lobby en el cual obtuve buen puntaje (algo así como 90%), sin embargo el certificado automático que generó el sistema dice que aprobé con nota 1 (?). No se vería muy bien si postulo a un trabajo donde me pidan un certificado de este tema.</p> | <p>Lamentamos los inconvenientes que nos señala, agradeceremos que, en la medida que vaya descubriendo imprecisiones ortográficas u otros problemas similares, nos haga llegar sus comentarios indicando la locación del conflicto. Respecto al certificado de aprobación con nota 1,0, en el sitio www.educatransparencia.cl se señala que una vez aprobado un curso deberá esperar al menos 1 hora para emitir certificado pues de lo contrario figurará con nota 1,0. Para solucionar su problema entonces agradeceremos nos escriba a contacto@cplt.cl señalando nombre y correo electrónico para rectificar el certificado con la nota que corresponda.</p> |

Anexo 2. Minuta Foro Interno Cuenta Pública Participativa CPLT

Sistematización Foro Personal CPLT Cuenta Pública Participativa CPLT

26 de junio de 2016

Participantes: cinco funcionarios del Consejo para la Transparencia.

Moderadores: Daniel Pefaur - Jefe Unidad de Inteligencia de Negocio

Francisco De Ferari - Analista Unidad de Promoción y Clientes

Minuta

Los asistentes al foro realizaron observaciones y preguntas a medida que se realizaba la presentación de la infografía de la Cuenta Pública. Los comentarios son los siguientes:

I. Acciones del Consejo para capacitar y difundir el derecho de acceso a la información entre los ciudadanos:

a) Opiniones sobre iniciativas incorporadas a la gestión:

Sin observaciones.

b) sugerencias para el próximo año

Los funcionarios del Consejo sugieren contar con un registro del número de capacitados, a qué área pertenecen, profesión, entre otras cosas, con el objetivo de que las capacitaciones sean bien enfocadas, tengan pertinencia y no se generen gastos innecesarios. Además, consideran que debería haber una mayor oferta de sensibilización en temáticas relevantes, especialmente, a los funcionarios que aplican la Ley.

II. Acciones para mejorar en el área de tramitación y resolución de casos (reclamos y amparos)

a) Opinión sobre iniciativas incorporadas en la gestión:

Existe una percepción muy positiva respecto al Sistema de Resolución Anticipada de Controversias (SARC). Es una forma de gestión de casos que se esperó por mucho tiempo, y que desde el año pasado funciona de una manera óptima.

Referente a las rentas, se debe revisar el sistema de Renta Variable, para el financiamiento de las resoluciones de casos. Indican que como existe un tope, algunos funcionarios retienen casos para el mes siguiente. La percepción general es que no están de acuerdo con este sistema de renta, ya que, aparte de la problemática de los casos, genera un clima de trabajo negativo respecto a otras unidades sin renta variable.

b) Sugerencias para la gestión del próximo año:

Si bien, SARC es un buen sistema de gestión de casos, la plataforma electrónica en el cual se sustenta es ineficiente lo que obstaculiza una gestión ágil del proceso. De igual forma se sugiere que se debe incentivar que los encargados de transparencia utilicen el portal para agilizar el proceso.

III. Acciones para mejorar o profundizar nuestra gestión en materia de fiscalización y sanción:

a) Opinión sobre las iniciativas incorporadas a la gestión

No hay observaciones.

b) Sugerencias para la gestión en el próximo año

Respecto a este apartado se sugiere potenciar las auditorías relacionadas con la fiscalización DAI para evitar la consecución de malas prácticas. Asimismo, se deben potenciar las sanciones en DAI a los órganos de la administración central que incumplen este derecho. Finalmente, se sugiere que se revise el cumplimiento de las decisiones del Consejo, no solo de quienes reclaman incumplimiento.

IV. Acciones para mejorar la manera en la cual reportamos nuestra gestión a través de la memoria institucional, nuestra cuenta pública y nuestros mecanismos de participación ciudadana

a) Opinión sobre las iniciativas incorporadas en la gestión

Las opiniones se centran en críticas hacia la infografía. Se indica que esta no tiene el suficientemente detalle ni contexto que den sentido a la publicación de los datos. Se debe ser más detallista en la cuenta pública del Consejo, aparte de transparentar la gestión de nuestra institución sirve como ejemplo para proponer nuestros modelos.

b) Sugerencias para la gestión del próximo año

Los asistentes sugieren diferenciar a instituciones que son capacitadas en la política de transparencia de las instituciones que son sancionadas. Además, en la presentación debe existir un análisis comparativo de la gestión con años anteriores.

Por otra parte, se destaca la Hackatón como una muy buena iniciativa por lo que se exige que se mantenga.

Finalmente, se indica que la cuenta pública podría diseñarse por temáticas y no sobre todo, con la finalidad de que sea más agradable a los ojos del lector.

V. Hay algún otro tema acerca de las actividades realizadas anualmente por este Consejo, que no aparezca reflejado en nuestra memoria institucional y le gustaría inscribir.

Falta incorporar a la cuenta pública, temáticas relevantes como la protección de datos personales, datos abiertos y temas legislativos. Por lo tanto, no mostrar sólo datos. Se sostiene que el Consejo ha sido

demasiado cauto sobre el proceso de reforma constitucional. Debe pronunciarse sobre los datos que se registren y promover su publicidad.

Finalmente, se debe evaluar la incorporación de las obligaciones de la Ley a empresas públicas, aunque sea gradual.

Anexo 3. Minuta Foro encargados de Transparencia Cuenta Pública Participativa CPLT

Sistematización Foro Enlaces Cuenta Pública Participativa CPLT

15 de julio de 2016

Enlaces asistentes al foro:

| Asistentes | Institución |
|----------------------|--|
| Patricia Hinojosa | Municipalidad de Colina |
| Natalia Guerrero | Tesorería General |
| Leopoldo Quezada | Municipalidad de Conchalí |
| Juan Bobadilla | Municipalidad de Quilicura |
| María Isabel Navajas | Municipalidad de Providencia |
| Gisselle Couchot | Municipalidad de Quilicura |
| Karla Ordóñez | Superintendencia de Servicios Sanitarios |
| Ximena Silva | Superintendencia de Servicios Sanitarios |
| Felipe Ávalos | Gendarmería |
| Alexander Suárez | Instituto de Previsión Social |
| Ingrid Ruz | Municipalidad de Quinta Normal |
| Mario Becker | SERNAC |

Personal CPLT presente:

Francisco Deferari - Analista Unidad de Promoción y Clientes

Leonardo Miranda - Analista Unidad de Reportes y Estadísticas

Minuta

Los asistentes al foro realizaron observaciones y preguntas a medida que se realizaba la presentación de la infografía de la Cuenta Pública. Los comentarios son los siguientes:

I. Acciones del Consejo para capacitar y difundir el derecho de acceso a la información entre los ciudadanos:

a) Opiniones sobre iniciativas incorporadas a la gestión:

La mayoría de los enlaces valoran las acciones que ha realizado el Consejo en materia de capacitación. Opinan que difundir el derecho de acceso a información es fundamental, pero a la fecha, insuficiente. Se plantea que la difusión de una cultura de transparencia mediante capacitaciones se debe complementar con una mayor publicidad, como por ejemplo, campañas televisivas o radiales. Sin embargo, dar a conocer la Ley de Transparencia y el Consejo, ya es un valor en sí mismo que permite avanzar en relevar la importancia de esta política pública.

b) sugerencias para el próximo año

Las sugerencias se condensan en que el Consejo debe tener una mayor claridad en informar los ámbitos de su competencia. Esto es: explicar quiénes son los sujetos obligados y por qué hay instituciones no reguladas por la Ley de Transparencia. Se debería informar a la ciudadanía qué canal deben seguir para obtener información de dichos órganos (Poder Judicial, Congreso, órganos autónomos). Asimismo, debiese existir mayor claridad en los procedimientos propios del Consejo: las distintas fases por las que pasa un reclamo transparentando los tiempos de cada fase y mejorando las formas de notificación.

II. Acciones para mejorar en el área de tramitación y resolución de casos (reclamos y amparos)

a) Opinión sobre iniciativas incorporadas en la gestión:

Los enlaces valoran mucho el sistema anticipado de resolución de controversias SARC, ya que ha permitido acortar los tiempos de respuesta de un reclamo, agilizando el proceso. La única acotación es que debería haber un mayor detalle en los expedientes.

b) Sugerencias para la gestión del próximo año:

Las sugerencias en este apartado refieren a que se debe señalar expresamente los criterios para que un reclamo sea SARC y otro reclamo no. Además, los enlaces consideran que se debería notificar en caso que un proceso SARC concluyese.

Otra opinión de los asistentes es que el Consejo pueda habilitar y promover una vía de notificación alternativa y simplificada, distinta a la notificación por cédula practicada por el receptor judicial, en el contexto de reclamos de ilegalidad que se tramitan ante la corte de apelaciones.

III. Acciones para mejorar o profundizar nuestra gestión en materia de fiscalización y sanción:

a) Opinión sobre las iniciativas incorporadas a la gestión

Las opiniones de los enlaces son en su mayoría positivas respecto a este apartado. No obstante, algunos aportes se centran en que se deben responder en tiempos prudentes las apelaciones presentadas. Para ello falta definir y transparentar de mejor forma los procesos que van atañidos a las apelaciones. Por otra parte, se debe clarificar en las fiscalizaciones qué corresponde a una buena práctica, ya que genera confusión respecto a la publicación de información que sí es un deber legal y conlleva a una acción sancionatoria.

b) Sugerencias para la gestión en el próximo año

Respecto a la fiscalización, se sugiere que el proceso no sea dicotómico bueno-malo, sino que tenga puntos intermedios. También se sugiere una mayor objetividad de los fiscalizadores con la intención que la fiscalización se circunscriba a aspectos de cumplimiento de la Ley y no a los diversos criterios individuales de fiscalización.

Además, debiese existir una mayor retroalimentación por parte del Consejo de modo clarificar, en el caso que surja alguna pregunta o duda, respecto a alguna observación por no-cumplimiento.

Una tercera sugerencia se basa en la posibilidad de implementar una metodología que considere un pre-informe de fiscalización, objeto de tener una instancia clara que permita a los servicios presentar aclaraciones, observaciones o rectificaciones, previo a la emisión de los informes de fiscalización propiamente tales.

IV. Acciones para mejorar la manera en la cual reportamos nuestra gestión a través de la memoria institucional, nuestra cuenta pública y nuestros mecanismos de participación ciudadana

a) Opinión sobre las iniciativas incorporadas en la gestión

En general existen opiniones positivas sobre este apartado. No se agrega mayor información.

b) Sugerencias para la gestión del próximo año

Las sugerencias apelan a la necesidad de un mayor acompañamiento y apoyo del Consejo hacia los órganos de la administración central respecto a la utilización de mecanismos de participación ciudadana, ya que, al parecer, no está lo suficientemente claro.

V. Hay algún otro tema acerca de las actividades realizadas anualmente por este Consejo, que no aparezca reflejado en nuestra memoria institucional y le gustaría inscribir.

No hay muchas opiniones en este apartado. Sin embargo, algunas se circunscriben en que se debiese reflejar los casos de incumplimiento de la Ley con instrucción de sumario con la finalidad de poder transparentar qué organismo no está cumpliendo con las disposiciones en transparencia.