



consejo para la  
**Transparencia**

# Cuenta Pública Participativa 2017

Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2017 .....	3
<b>I. Antecedentes de la Cuenta Pública .....</b>	<b>3</b>
Lanzamiento .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>II. Foro interno con Funcionarios del CPLT .....</b>	<b>4</b>

## Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2017

### I. Antecedentes de la Cuenta Pública

El 30 de enero del presente año se lanzó el proceso de Cuenta Pública Participativa 2017 del CPLT con la publicación de la Memoria Institucional del año 2016.

Se recibieron comentarios, propuestas, preguntas y sugerencias mediante los siguientes canales: un Foro con Funcionarios del CPLT, cuyos resultados se analizan y difunden internamente en el presente informe, y un Canal Web y Foro Presencial con el Consejo de Sociedad Civil del CPLT, los que se difundieron el Informe de Cuenta Pública del CPLT.

## II. Foro interno con Funcionarios del CPLT

Con fecha 9 de marzo, se realizó un foro interno con funcionarios del Consejo para la Transparencia (la convocatoria fue abierta mediante un correo institucional a todos los funcionarios del Consejo). En la instancia se recibió retroalimentación respecto a la Memoria Institucional del CPLT y respecto al trabajo que desempeña la institución.

Los principales temas abordados en esta reunión fueron: difusión, incidencia del CPLT, Consejeros, lenguaje claro/público objetivo, fiscalización, regionalización y proyectos valorados, los que se detallan a continuación:

### Difusión

- Es necesario **visibilizar pronunciamientos relevantes del CPLT** que salieron a la luz pública el 2016, como por ejemplo, la Ley Reservada del Cobre, las actas del COSENA, el listado de los funcionarios que fueron parte de la CNI, entre otros. Ello reflejaría la utilidad de la Ley de Transparencia.
- Campañas de difusión: en lugar de realizarlas en fechas determinadas, se podrían realizar campañas focalizadas, pero de igual forma, **difundir permanentemente en Redes Sociales**, ya que hoy en día son “la nueva calle”, todo está basado en ellas, se tienen que potenciar, complementándolas con los medios tradicionales. Falta hacer mejor uso de las Redes Sociales, con un *community manager*, lo que permitiría una mayor incidencia en las redes sociales, como Facebook o Twitter.
- **A la institución le falta más “calle” o contacto con las personas**, por ejemplo, las intervenciones urbanas que se hicieron el 2016 debieron haberse promocionado por los mismos funcionarios y no por alguien externo. Lo anterior reflejaría un mayor acercamiento de los funcionarios con la ciudadanía. Los funcionarios del CPLT se encuentran encerrados en sus oficinas, costándoles salir a terreno.

### Respuesta CPLT:

La búsqueda de visibilizar casos relevantes es una tarea que el Consejo realiza periódicamente a través de la reunión de pauta semanal, la que es insumada por la labor interna de distintas unidades del Consejo y por la lectura de entorno que realiza permanentemente la Dirección de Estudios. Durante el año 2016, se realizó un constante análisis de casos y fallos relevantes del Consejo, los cuales se estimaba que tendrían impacto social y mediático, es así, como los fallos referidos tuvieron amplia cobertura en medios, situando al Consejo como un actor relevante en el debate público. Complementando lo anterior, el Consejo tiene un espacio semanal en el Diario Publimetro, en donde permanentemente se publican columnas de funcionarios del Consejo, destacando casos relevantes.

Por otra parte, el año 2015, se trabajó con un asesor en Redes Sociales, desde lo que se desprendió, que a partir del 2016, el Consejo ha realizado un trabajo sistemático en torno al fortalecimiento y fomento de las redes sociales, a través de la creación de un Comité de Redes Sociales.

De igual manera, durante el 2017 queremos profundizar este trabajo, en conjunto con una intensa utilización de medios regionales y radios locales y una estrategia comunicacional que busca promocionar el Derecho en la población C3 en Chile. Prueba de este esfuerzo es que se han formalizado metas

concretas para nuestra Unidad de Comunicaciones relacionadas con estos segmentos y canales de comunicación.

Del mismo modo, en el año 2017 y a propósito de un Convenio suscrito con el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, se ha diseñado un trabajo de intervención en Centros de Salud Familiar, para difundir y promover en terreno el Derecho de Acceso a la Información Pública, con foco en las necesidades ciudadanas de información en salud primaria.

### **Incidencia del CPLT**

- El gran desafío para el Consejo es la **incidencia, tanto en un sentido comunicacional** como a nivel político y legislativo. El Derecho de Acceso a la Información Pública se debiese posicionar en el inconsciente colectivo de las personas en la misma lógica que el Derecho al Consumidor.
- Para tener algún grado de incidencia, **se tiene que tomar en cuenta el contenido**, que debe estar vinculado a los intereses ciudadanos.
- Se debería tener **mayor incidencia en temáticas contingentes**, así como saber qué están haciendo otras instituciones. Falta tener una mejor conexión con ellas y publicitar sus mecanismos de acción, como por ejemplo: cómo acceder a un bono, explicar los vaivenes de precios de los combustibles, el acceso a becas; es decir, explicar en forma fácil aspectos o ámbitos que la ciudadanía considera relevantes.
- Se debe **fomentar la validación política del CPLT ante la ciudadanía**, más que al interior del Estado, ya que en la administración pública se establecieron claros límites a su acción, por ejemplo, el SERNAC, que también se podría considerar una institución indeseable para el poder político, fijó su estrategia en la validación ciudadana mediante su constante visibilización en televisión.
- **Se debería dejar clara la posición del CPLT ante situaciones de la contingencia nacional**, por ejemplo, con diferentes temas se nos pregunta como corporación si tenemos una postura, se podría realizar alguna acción como un llamado a la probidad.

### **Respuesta CPLT:**

Desde sus inicios, el Consejo ha buscado ser una institución con un marcado sello ciudadano, buscando - mediante diferentes técnicas-, estar conectado con la sensibilidad y el interés de la población. En esta línea, es importante destacar la labor que realiza la Unidad de Promoción y Clientes, que en su contacto cotidiano con distintos grupos de ciudadanos, nutre a la institución con estas experiencias. Del mismo modo, en nuestra política de participación ciudadana, hemos hecho un intenso uso del mecanismo de foros ciudadanos, el cual busca identificar necesidades y demandas de las personas, para definir, con un enfoque ciudadano, distintas políticas y programas del CPLT. Asimismo, la Dirección de Estudios realiza un monitoreo permanente de la contingencia, identificando oportunidades, riesgos y posibles acciones institucionales, las cuales son analizadas periódicamente por la alta dirección del Consejo.

En el ámbito de la capacitación, para el 2017 los planes para sociedad civil están focalizados en: regiones priorizadas (7 regiones que presentan menores niveles de conocimiento y valoración del derecho de acceso a la información) y temáticas país relevantes (migración, desastres naturales y pobreza). Con esto, el plan de formación ciudadana contempla: (i) Capacitación a migrantes en 4 regiones priorizadas, (ii) capacitación a dirigentes de zonas afectadas por catástrofes en 2 regiones, (iii) capacitación a

población en situación de pobreza y voluntarios que trabajen en estas comunidades en 3 regiones prioritizadas, y (iv) dirigentes sociales mujeres en conjunto con PRODEMU en Valparaíso y la región Metropolitana.

En el ámbito legislativo, el Consejo cuenta con un Observatorio Legislativo, el cual genera un boletín periódico en donde se informa a distintos actores de interés sobre la opinión del Consejo en materia de transparencia, probidad, acceso a la información y protección de datos personales en distintos proyectos de Ley.

Ahora bien, conscientes de la importancia que reviste fomentar la validación del CPLT ante la ciudadanía, se está estudiando la idea de generar una nueva Dirección dentro del Consejo que acompañe de manera más cercana a la ciudadanía, evaluando si esta es la mejor forma de implementar una línea de trabajo relacionada con la proactividad, incidencia y promoción del Derecho de Acceso y del propio CPLT e instalarla como una función nueva en la estructura del Consejo.

### **Consejeros**

- **Falta mayor incidencia de los Consejeros.** Se debe vincular de mejor manera el trabajo de los funcionarios con los Consejeros, éstos asisten al CPLT sólo para las sesiones del Consejo.
- **El Consejo tiene una veta jurídica** que es el resolver casos, pero también tiene un sentido mayor, que se observa profundamente entre los funcionarios, que efectivamente es posible transformar la sociedad y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, mejorar la calidad de la democracia, la participación ciudadana. De este modo, el contexto actual brinda oportunidades para que el CPLT tenga una mayor incidencia comunicacional, pero eso no se aprovecha, hay temas relevantes que se están discutiendo a nivel país y, sin embargo, no hay ningún Consejero pronunciándose.

### **Respuesta CPLT:**

Efectivamente es muy importante vincular el trabajo de los funcionarios del Consejo con el rol que ejercen los Consejeros, pues una sinergia entre los distintos estamentos del CPLT es primordial para fortalecer y cohesionar a la institución. Esta inquietud, se valora especialmente viniendo desde los propios funcionarios, por lo cual es pertinente abordarla y conversarla de manera abierta y propositiva. Respecto al sentido de la política de transparencia y al rol del Consejo, el CPLT ha buscado crecientemente, desde una perspectiva institucional y en el marco de las facultades y atribuciones que nos entrega la Ley, participar de temas relevantes que se están discutiendo a nivel país. Un ejemplo de lo anterior fue la decisión de continuar el trabajo con la plataforma “Candidato Transparente”, para las elecciones primarias, presidenciales, parlamentarias y de CORES, pues se ha considerado que esta es una forma coherente, institucional y consistente, de aportar en el debate público y en la calidad de la democracia, desde el punto de vista de la transparencia y el acceso a la información. En esta línea, resulta importante explorar y crear otras iniciativas que nos permitan ser una contribución a mejorar la calidad de vida de las personas, mejorar la calidad de la democracia y fomentar la participación ciudadana.

### **Lenguaje Claro**

- **Falta una explicación, en lenguaje ciudadano,** de los procedimientos de las SAI y de los reclamos en el Consejo.

### **Respuesta CPLT:**

Sobre la utilización de un **lenguaje ciudadano**, es necesario tener presente que nuestro mandato institucional nace de la Ley de Transparencia, por ello, al resolver los amparos y reclamos que se presentan al CPLT, se toman en cuenta el marco legislativo y los distintos preceptos legales que lo complementan, ponderándose todo ello en el proceso deliberativo de una decisión, lo que en ocasiones puede dificultar la comprensión de todos esos elementos jurídicos y legales. Teniendo esto en consideración, y para promover la utilización de un lenguaje claro, es que desde el Consejo para la Transparencia hemos realizado un diagnóstico de productos internos y a partir de ello se han rediseñado, de manera de potenciar el uso de un lenguaje comprensible.

### **Público Objetivo**

- **Hay que dirigir las campañas comunicacionales a los verdaderos clientes del CPLT.** Hay proyectos del Consejo que no apuntan en una dirección popular, como por ejemplo, el concurso TransparentArte.

### **Respuesta CPLT:**

El Consejo ha iniciado un trabajo sistemático en torno a una intensa utilización de medios regionales y radios locales, y una estrategia comunicacional que busca promocionar el Derecho en la población C3 en Chile. Prueba de este esfuerzo, es que se han formalizado metas concretas para nuestra Unidad de Comunicaciones relacionadas con estos segmentos y canales de comunicación.

Específicamente, respecto al concurso TransparentArte, actualmente se está realizando una evaluación y reformulación del concurso, justamente con miras a reorientarlo a un público más amplio, buscando incluir a escuelas de arte de universidades y del ámbito escolar, de modo de acercar, a través del arte, el derecho de acceso a la información a un segmento ciudadano de lata relevancia para la estrategia del CPLT.

### **Fiscalización**

- **Se deberían visibilizar en la infografía de la Memoria los datos de fiscalización referente a seguimientos.** Hay datos interesantes respecto al DAI, TA, estudios focalizados respecto a participación ciudadana, datos que le interesarían a la ciudadanía.
- **Una de las funciones primarias del CPLT es la fiscalización y eso no se refleja en dicha infografía.**

### **Respuesta CPLT:**

En el texto completo de la Memoria, aparece el detalle de todos los procesos de fiscalización realizados por el CPLT. De todas maneras, se considera pertinente la observación y para el próximo año se incluirá

más detalles sobre estos procesos en la Infografía y en el Resumen Ejecutivo de nuestra memoria institucional.

### Regionalización

- **Las regiones se están dejando de lado**, el funcionario de región no está capacitado en la Ley, especialmente de instituciones como las Gobernaciones.
- El CPLT debería **enfocarse con mayor énfasis en las regiones**, ya que se nota mucho el desequilibrio que hay. Los funcionarios que no están capacitados no pueden atender los requerimientos de un ciudadano y no se debería esperar a que un ciudadano de región realice un amparo y éste sea inadmisibile por la forma en que se escrituró.
- **Los impactos publicitarios están dirigidos sólo a la Región Metropolitana**, se debería realizar a nivel país, ya que la gente lo está solicitando.

**Respuesta CPLT:** Conscientes de la relevancia del tema regional, sobre todo para el caso de la promoción del Derecho de Acceso a la Información, para el 2017, el Consejo generó una estrategia regional, que incorpora un importante despliegue territorial a lo largo de todo Chile y priorizando ciertas regiones<sup>1</sup> en las que el Derecho es menos conocido, pero en las que, sin embargo, existen altas demandas de información público. Es así, que proyectos tales como la capacitación en transparencia a las Cortes de Justicia, fiscalizaciones y auditorías en terreno y el plan de capacitación a funcionarios públicos y sociedad civil, tienen este año un cronograma de actividades marcado fuertemente por la presencia en regiones. Además, tenemos el reforzamiento del proyecto de Observatorios Regionales de Transparencia, los cuales generados en convenio con Universidades regionales y marcados por una importante vocación regional, busca efectivamente articular aliados del Consejo que puedan promover, difundir y ejercer control social, respecto al Derecho de Acceso a la Información y las políticas de transparencia, con pertinencia local.

### Proyectos valorados

- Hay apuestas del Consejo que son interesantes, como por ejemplo la campaña **Candidato Transparente** o su apuesta frente a la Protección de **Datos Personales, pero hay que tener cuidado en no elitizar las temáticas** frente a la ciudadanía.
- **El Consejo podría ser el organismo fiscalizador de la Participación Ciudadana.** Esto posicionaría de mejor forma al Consejo y se trataría de afectar positivamente la calidad de vida de las personas y reducir la sensación de abuso.
- **Se han hecho esfuerzos por mejorar la experiencia ciudadana y el posicionamiento del Consejo frente a la ciudadanía**, por ejemplo la Dirección Jurídica ha reducido considerablemente los tiempos de tramitación de casos en no más allá de 120 días corridos. Lo anterior entrega certeza al funcionario, pudiendo dar con seguridad plazos al ciudadano. **Además, existe la propuesta que un 60% de los casos se tramiten en 90 días corridos**, se nota que existe un gran esfuerzo detrás de ello.

---

<sup>1</sup> Arica y Parinacota, Los Lagos, Maule, Coquimbo, Valparaíso, Araucanía y Magallanes.



- **SARC es otra iniciativa que ha funcionado muy bien, al menos un 40% de los casos se resuelve de manera más rápida.** Esto incide en que el ciudadano tenga mejores expectativas respecto a las solicitudes y reclamos que realiza.
- **Observatorios Regionales**, es una excelente iniciativa que aporta en dos ámbitos: a) la descentralización y b) la formación académica de quienes van a desempeñarse en el sector público. El realizar alianzas estratégicas con Universidades es muy relevante.
- **Transparencia Presupuestaria**, es un producto que se debe explotar más, difundirla y asociarse con otras instituciones que también estén trabajando el tema.
- **Observatorio Legislativo**, se le debe enviar un *clipping* a Senadores, Diputados, asesores, centros de estudio para potenciar esta iniciativa.
- Portal de Transparencia, tiene que operar como el Google de la transparencia. Debería ser un sistema intuitivo, inteligente e interconectado con las demás instituciones públicas.
- **Plan de Regionalización**, es muy valorado el realizar auditorías y capacitaciones a los funcionarios en regiones.

**Respuesta CPLT:**

El Consejo agradece y valora especialmente que los funcionarios del CPLT destaquen estas iniciativas, las cuales se seguirán perfeccionando y profundizando. Al mismo tiempo, se conmina a los funcionarios a seguir trabajando y aportando con su talento y profesionalismo en éstas y otras iniciativas que buscan mejorar la labor de nuestro Consejo.