



# Cuenta Pública Participativa 2018



Santiago, Abril 2018

|  |           |
|--|-----------|
| Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2018 .....       | 3         |
| <b>I. Antecedentes de la Cuenta Pública.....</b>           | <b>3</b>  |
| Lanzamiento .....  | 3         |
| Modalidad y Plazos.....                                    | 3         |
| Preguntas Orientadoras y Reglas de Participación.....      | 4         |
| <b>II. Canal Web .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| Contenido de los Comentarios y Respuesta del Consejo ..... | 5         |
| <b>III. Foro Consejo de la Sociedad Civil.....</b>         | <b>8</b>  |
| <b>Anexo 1. Comentarios y Respuestas .....</b>             | <b>14</b> |
| <b>Tema 1: Fiscalización (19).....</b>                     | <b>14</b> |
| <b>Tema 2: Capacitación (14) .....</b>                     | <b>30</b> |
| <b>Tema 3: Gestión de Casos (14) .....</b>                 | <b>41</b> |
| <b>Tema 4: Gestión General (13).....</b>                   | <b>50</b> |
| <b>Tema 5: Cuenta Pública (12).....</b>                    | <b>58</b> |
| <b>Tema 6: Procedimiento DAI (9) .....</b>                 | <b>61</b> |
| <b>Tema 7: Promoción (5).....</b>                          | <b>67</b> |
| <b>Tema 8: Otros (13).....</b>                             | <b>72</b> |
| <b>Tema 9: Felicitaciones (17).....</b>                    | <b>78</b> |

## Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2018

### 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 martes 30 de enero del presente año se lanzó el proceso de Cuenta Pública Participativa 2018 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 2017, junto con un resumen ejecutivo y una infografía, en la página web del Consejo [www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl)

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 30 de enero hasta el 28 de febrero, un recuadro para la recepción de comentarios de ciudadanos, incluyendo cinco preguntas a modo de orientación para la recepción de comentarios.
2. **Foro Presencial:** Con fecha 19 de marzo, se realizó un Foro con el Consejo de Sociedad Civil (COSOC) del Consejo para la Transparencia, en la que se recibió retroalimentación respecto a la Memoria Institucional del CPLT y respecto al trabajo que desempeña la institución, asistieron 5 integrantes.

En cada instancia, los participantes del proceso pudieron expresar sus opiniones, sugerencias y observaciones al trabajo realizado por el CPLT.

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 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 sugerencias u observaciones tiene para reforzar temas de educación y capacitación de la Transparencia?
5. ¿Tiene algunas sugerencias u observaciones que nos permitan mejorar o profundizar nuestro proceso de Cuenta Pública Participativa y/o nuestra Memoria Institucional?
6. ¿Qué opinión tiene del Consejo para la Transparencia como organismo promotor y defensor del derecho de acceso a la información pública durante el año 2017?

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.

## II. Canal Web

En total, se recibieron 75 comentarios: 74 por el canal Web y 1 mediante correo electrónico. Los 75 comentarios del proceso de Cuenta Pública, fueron analizados y separados según los distintos temas a los que hacían alusión, por lo que en su clasificación aumenta el número (al dividir comentarios que hacían referencia a más de un tema, para facilitar su respuesta) clasificándose de la siguiente manera:

| Tema                 | Nº de comentarios |
|----------------------|-------------------|
| Fiscalización        | 19                |
| Capacitación         | 14                |
| Gestión de Casos     | 14                |
| Gestión General      | 13                |
| Cuenta Pública       | 12                |
| Procedimiento DAI    | 9                 |
| Promoción            | 5                 |
| Otros                | 13                |
| No aplica            | 4                 |
| Felicitaciones       | 17                |
| <b>Total General</b> | <b>120</b>        |

### 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:

#### Tema 1. Fiscalización

Los comentarios referentes a este ámbito se enfocan a ítems y modalidad de fiscalización, dotación de fiscalizadores, así como a sanciones y sumarios a instituciones. Finalmente, a materias de transparencia activa que deben ser publicadas por las instituciones públicas.

La respuesta del Consejo se orienta a aclarar temas de fiscalización, qué modalidades de fiscalización se utilizan y por qué, así como a exponer cuándo se ha determinado sanciones y sumarios a instituciones por incumplimientos. En materia de transparencia activa, se aclara qué debería encontrar un usuario respecto de personal y remuneraciones, contrataciones, entre otros, en las páginas web de las instituciones públicas.

## **Tema 2. Capacitación**

Los comentarios se refirieron a la demanda de ampliación de la actual oferta de capacitación *on line* del CPLT y la extensión de la cobertura de las capacitaciones a funcionarios públicos. Se menciona que es necesario, además, capacitar a los usuarios en cómo hacer solicitudes de acceso a la información, se solicita actividades de formación ciudadana y más capacitación en regiones.

La respuesta del CPLT respecto de capacitación *on line* señala que se están desarrollando nuevos recursos educativos en EducaTransparencia; que durante el año 2017, en el ámbito de los funcionarios públicos, se desarrolló un curso sobre lenguaje claro y además un curso sobre jurisprudencia y decisiones del CPLT en materia de causales de reserva. Respecto de Formación Ciudadana, ya se han impartido cursos sobre “Formación Ciudadana y Transparencia” tanto para profesores como alumnos y referido al accionar del Consejo en regiones, se destaca que desde el año 2016 se conformaron Observatorios Regionales de Transparencia, los que funcionan al alero de Universidades en regiones, y 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 regionales, además de promover el principio de Transparencia y el DAI a nivel regional y fomentar la instalación de una cultura de la Transparencia en el país.

## **Tema 3. Gestión de casos**

Los comentarios recibidos se refieren principalmente a los plazos de respuesta, tanto del procedimiento para poder interponer un reclamo de manera más acotada, como de la gestión de los casos.

La respuesta del CPLT es que estamos constantemente trabajando para que no sólo la información, sino también los procedimientos sean lo más comprensibles, cercanos y accesibles para la ciudadanía. Se reitera que el plazo para reclamar es de 15 días hábiles y el sistema de reclamos en línea del Consejo se encuentra a disposición para facilitar a los usuarios la presentación de reclamos y amparos. De la misma forma, la disminución de los plazos para la resolución de amparos es una preocupación constante, lo que se ha traducido en que los tiempos de tramitación han ido bajando permanentemente y que nuestros indicadores de gestión siempre han incorporado este tema con desafíos cada vez más exigentes. Como muestra de lo anterior, podemos decir que nuestro compromiso de servicio es que los casos se resuelvan en un plazo máximo de 120 días corridos, lo que se consiguió en el 96% de casos admisibles, no obstante lo cual, el año 2017 incorporamos una serie de acciones que nos han permitido ir disminuyendo los plazos de tramitación total.

## **Tema 4. Gestión General**

Los comentarios recibidos en este tema hicieron referencia a diversas materias de la gestión del Consejo para la Transparencia: la plataforma Ideas.Info; respuestas consideradas como insatisfactorias por los usuarios del CPLT; qué tipo de información debería ser, o no, protegida; el Portal de Transparencia.

Las respuestas particulares a cada una de estas materias, se encuentran especificadas en el Anexo 1 del presente informe.

## **Tema 5. Cuenta Pública**

Reúne los comentarios que se refieren a la Cuenta Pública Participativa CPLT de este año, incluyendo la Memoria, resumen o infografía.

La respuesta del CPLT a ellos varía dependiendo de cada comentario, pero en general, apuntan a recalcar que las sugerencias y aportes de los usuarios son siempre bienvenidas y consideradas, lo que ha redundando en permanentes perfeccionamientos y mejoras que se han incorporado en este proceso año a año.

#### **Tema 6. Procedimiento DAI**

Respecto a las Solicitudes de Acceso a la Información, los comentarios se refirieron a la necesidad de disminuir los plazos de respuesta por parte de los organismos; se solicita al Consejo firmar convenios con Municipios para mejorar la entrega de información por parte de éstos y, en general, a simplificar el proceso, así como las respuestas entregadas.

El Consejo plantea que constantemente se está trabajando para mejorar la gestión de las solicitudes de acceso a información y de la publicación de transparencia activa por parte de las instituciones, así como para facilitar a las personas el ejercicio del derecho y propiciar una mejor experiencia usuaria. Además, se destaca el trabajo continuo para hacer más accesible el sistema del Derecho de Acceso a la Información, a través de modelos de trabajo colaborativo con la ciudadanía y los organismos públicos y con la promoción de recursos de Lenguaje Claro en la Administración Pública.

#### **Tema 7. Promoción**

Las sugerencias en este tema apuntaron a proponer stands informativos en Hospitales y Centros de Salud Familiar, así como a explicar de manera simple y cuantitativamente el impacto de la transparencia y del Consejo en el país.

La respuesta del Consejo fue señalar que durante el año 2017 se implementó el Proyecto “Mi Centro de Salud”, que consistió en una plataforma de información digital y física, además de actividades de capacitación a funcionarios y usuarios, y actividades de promoción a la comunidad. Además, conscientes de lo relevante que es medir el impacto de la política de transparencia para el país, como Consejo hemos hecho el esfuerzo de realizar algunas mediciones en esa línea. Algunos de ellos se detallan en las respuestas a cada comentario en el Anexo 1 del presente informe.

#### **Tema 8. Otros**

En este ítem se agruparon diversos temas específicos, tales como críticas a organismos en particular, la demanda de ampliación de las exigencias de transparencia a instituciones que no forman parte del sistema legal actual, la mención a casos particulares, entre otros.

La respuesta a estos comentarios, en general, fue aclarar que las instituciones mencionadas tienen un régimen de transparencia especial, por ende, no son sujetos obligados de la ley de transparencia, mencionar buenas prácticas o acciones implementadas por el Consejo para promover transparencia en privados o en organizaciones de sociedad civil y en general transparencia proactiva. No obstante lo anterior, a 10 años de implementada la Ley de Transparencia y dada la creciente demanda ciudadana de

mayores estándares de transparencia en el país, hemos comenzado un proceso participativo para promover mejoras en este sentido, que esperamos permita “levantar” e identificar necesidades propias de la ciudadanía en materia de transparencia, por ello, se realizarán encuentros en las 16 regiones del país (incluida la nueva región de Ñuble), al mismo tiempo, que se dispone de un sitio web donde se pueden generar propuestas, participar en foros y contestar encuestas. Los invitamos a participar en nuestro sitio web: <http://www.consejotransparencia.cl/proceso-de-participacion-ciudadana/>

#### **Tema 9: No aplica**

Se recibieron 4 comentarios que se clasificaron como “No aplica” puesto que se referían a casos particulares, presentando detalles de situaciones que no tienen que ver con el ámbito de acción del Consejo.

### **III. Foro Consejo de la Sociedad Civil<sup>1</sup>**

Con fecha 19 de marzo de 2018, se realizó el Foro con el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Consejo para la Transparencia<sup>2</sup>, instancia en la que se recibió retroalimentación de sus miembros respecto al trabajo que desempeña la institución y a su Memoria Institucional del año 2017.

Los temas abordados en esta reunión surgieron en respuesta a las preguntas planteadas en la Cuenta Pública.

#### **En general:**

- En 2017 el CPLT tuvo baja influencia, participantes destacaron la poca presencia en medios de los Directores y Consejeros del CPLT.
- Se considera que en 2018 esto ha cambiado favorablemente con la figura de Marcelo Drago.
- Surge la idea de considerar al COSOC en el nombramiento de los Consejeros. Se considera que la participación de la sociedad civil en el nombramiento podría darle mayor legitimidad al proceso.
- Sostienen que el CPLT ha perdido un rol activo en el debate público del Derecho de Acceso a la Información.
- Sugieren potenciar la figura del CPLT como ente co-legislador.

#### **¿Qué sugerencias u observaciones tiene en torno a las acciones del Consejo para difundir el derecho de acceso a la información entre los ciudadanos?**

#### **Formatos de difusión:**

- La difusión se realiza desde un enfoque muy académico y falta lenguaje más claro que permita sociabilizar el Derecho de Acceso a la Información.
- Realizar difusión utilizando recursos visuales y auditivos. (Menos texto –se parte de la premisa de que la gente no lee). Se añade la demanda de un uso de lenguaje más coloquial y de imágenes más cercanas (jóvenes con tatuajes y no sólo personas de terno).

---

<sup>1</sup> El COSOC del Consejo para la Transparencia es un órgano de carácter consultivo, deliberativo y no vinculante, conformado de manera diversa, representativa y pluralista, por representantes de las diversas asociaciones sin fines de lucro, como asimismo, personas naturales relacionadas con las políticas, servicios, programas y/o planes que ejecuta el Consejo para la Transparencia.

<sup>2</sup> Asistieron Drina Rendic, Adolfo Castillo y Carlos Figueroa como personas naturales y Michel Figueroa en representación de Chile Transparente y Roberto Nadjle en representación de Corporación Cultural ArtMedia.



- Demostrar con ejemplos reales para qué ha servido el DAI. Por ejemplo, mediante cápsulas informativas con testimonios claros, con una duración breve y con poco texto, del estilo: Sra. Juanita realizó una SAI y eso le permitió ganarse el subsidio. Se propone la realización de un video y que se explique lo que hizo la Sra. Juanita con una voz en *off*.
- Segmentar la difusión por grupos etarios o grupos de interés.
- Difusión en TV y otros medios de comunicación.
- Participación de Marcelo Drago en programas que analicen contingencia nacional, como Tolerancia Cero, Estado Nacional, otros.

**Contenidos de la difusión:**

- Que el CPLT realice evaluaciones de las políticas de difusión realizadas.
- Tener claridad de que el objetivo de la difusión es el fortalecimiento de las confianzas.
- Luchar contra la percepción de impunidad.

**Educación Cívica:**

- Mayor difusión en los planes educativos de los colegios.
- Se propone que los estudiantes de educación básica y media practiquen realizando SAI.

**Apertura a nuevos espacios:**

- Hacer trabajo de vinculación territorial con la ciudadanía, por ejemplo, redes con pueblos originarios.
- Los participantes destacan y agradecen la presencia en twitter del CPLT.
- Gestionar una política de Buenas Prácticas en diversos gremios. Ejemplo: Cámara Chilena de la Construcción.

**Respuesta CPLT:** Efectivamente aún existen déficits en el conocimiento de la Ley de Transparencia, tanto de la ciudadanía como de los propios funcionarios públicos, por ello, parte central de nuestra misión institucional es difundir y capacitar en el procedimiento de acceso a la información pública a los funcionarios públicos y habilitar a los ciudadanos en la utilización de este derecho. Se está trabajando actualmente en mejorar las formas de sociabilizar el derecho de manera más cercana y proactiva. Así, por ejemplo, se han creado videos y cápsulas que se están difundiendo en redes sociales, del mismo modo que se ha aumentado la presencia en medios de comunicación de manera más coloquial y en un lenguaje ciudadano y se está desarrollando una campaña de interés público, en donde se intenciona que el Consejo tenga una activa participación en el debate público sobre temas de alto interés nacional.

Finalmente, agregar que respecto de “lenguaje claro”, durante el año 2017, en el ámbito de los funcionarios públicos, se desarrolló un curso sobre “Lenguaje Claro” [https://www.educatransparencia.cl/abiertos/lenguaje\\_claro/](https://www.educatransparencia.cl/abiertos/lenguaje_claro/). A su vez, en el ámbito escolar, se impartieron cursos sobre “Formación Ciudadana y Transparencia” tanto para profesores como alumnos, los cuales se pueden revisar en <https://www.educatransparencia.cl/escuelaciudadana/>

En lo que respecta a vinculación territorial, este año, junto con un despliegue de capacitación a la sociedad civil en diversas regiones del país, se está desarrollando un proceso participativo en todas las regiones del país (incluyendo la nueva región de Ñuble) y que convoca a la ciudadanía en general y que se desarrollará con los Observatorios Regionales de Transparencia, por lo que también implica la difusión del derecho y del Consejo en la comunidad estudiantil y académica.

Respecto a buenas prácticas, se han desarrollado además convenios de colaboración con instituciones públicas que han querido mejorar sus estándares de transparencia más allá de lo que obliga la ley y con organizaciones de sociedad civil que se han acercado al Consejo solicitando apoyo o asesoría en cómo mejorar sus estándares de transparencia, aun cuando estos últimos no son sujetos obligados de la Ley (Hogar de Cristo, Asociación Nacional de Fútbol Profesional), esta línea de trabajo se seguirá desarrollando durante el 2018.

**¿Qué sugerencias u observaciones podría aportarnos para mejorar en el área de tramitación y resolución de casos (reclamos y amparos)?**

- Los participantes declaran haber tenido malas experiencias con el SARC, sostienen que éste opera sólo frente a algunas causales y que algunos Organismos Públicos lo usan como medida dilatoria y solo responden las solicitudes de información cuando se formaliza un amparo.
- Se sostiene una abierta tendencia de los organismos a utilizar el SARC como medio de respuesta lo que después inhibe de realizar reclamos si la información no corresponde.
- Se debe analizar qué instituciones “abusan” de utilizar los amparos como instancia de respuesta.
- Destacan que no existe seguimiento, por parte del CPLT, de que la información que se entregó fue la solicitada y en los términos adecuados.
- Publicar procedimientos de tramitación de los casos.
- Lenguaje amigable en la resolución de casos.

**Respuesta CPLT:** Respecto del procedimiento del Sistema de Resolución Anticipada de Casos (SARC), hemos verificado una alta satisfacción con los usuarios que son derivados a este sistema y constatado además que significan una disminución considerable en los plazos de resolución y entrega de la información. Por ello, hemos profundizado la tramitación de casos por esta vía. De todas formas, es importante lo manifestado por los participantes del Foro, en cuanto a la utilización de este mecanismo por parte de los organismos públicos como una práctica dilatoria, cuestión que nos conmina a buscar fórmulas y mecanismos para perfeccionarlo.

Respecto al seguimiento de las decisiones, se fiscalizó el cumplimiento de 1.154 decisiones acogidas total o parcialmente por el Consejo Directivo. Para profundizar esta labor, este 2018 ejerceremos una nueva función de Atención personalizada y especializada a usuarios del CPLT, la cual incluirá orientación y acompañamiento en el seguimiento de las decisiones del CPLT.

En lo que respecta al lenguaje de la resolución de casos, estamos desarrollando un trabajo continuo para hacer más accesible y fácilmente entendible el proceso de solicitudes de información y también las resoluciones, a través del Modelo de trabajo y recursos de Lenguaje Claro en la Administración Pública, trabajo que busca “Desarrollar e implementar un modelo de trabajo para potenciar el uso del lenguaje claro en la administración pública a través de recursos metodológicos”, para lo cual durante el año 2017 desarrollamos las siguientes acciones: Creación de la Red de Lenguaje Claro Chile; desarrollo de productos y material de difusión; recomendación normativa; preparación de un Seminario Internacional sobre los avances del lenguaje claro en Chile, que se realizará en agosto de 2018 en colaboración con la Facultad de Derecho PUCV y la Red de Lenguaje Claro. Todo ello para que no sólo la información, sino también los procedimientos sean lo más comprensibles, cercanos y accesibles para la ciudadanía.

**¿Tiene algunas sugerencias u observaciones que nos permitan mejorar o profundizar nuestra gestión en materia de fiscalización y sanción?**

- Se percibe que existe problemas entre el cumplimiento de TA y la calidad de la información de los sitios de los organismos públicos.
- Surge la idea de premiar a los organismos que cumplen en TA (se propone difundir mejor el premio a las Buenas Prácticas).
- Se propone crear incentivos para inspirar las Buenas Prácticas en TA.
- Los participantes hacen hincapié en la existencia de una sensación de impunidad en materia de fiscalización y sanción por parte del CPLT, por lo que se propone incrementar sanciones.
- Publicitar cuando las sanciones se hagan efectivas.
- Apelar a la sanción social.

**Respuesta CPLT:**

Respecto a la fiscalización a los niveles de cumplimiento de transparencia activa, el año 2017 se fiscalizó a 768 organismos en Transparencia Activa, 849 instituciones en Solicitudes de Acceso a la Información y 87 entidades a través de Auditorías en Transparencia. Sobre la necesidad de corroborar la veracidad y completitud de la información que publican y/o entregan los organismos públicos, en sus procesos de Fiscalización en Transparencia Activa, el Consejo incluye procedimientos que guardan relación con el contraste de la información publicada con una serie de otras fuentes, como el Diario Oficial, informes entregados a Contraloría, Dirección de Presupuestos, entre otras; e incluso, otras secciones de la propia página web de los organismos, con el fin de confirmar que la información publicada en Transparencia Activa sea completa y veraz. Adicionalmente, para realizar de manera más eficiente los procesos de fiscalización, hemos innovado con el fin de ser capaces de utilizar más eficientemente nuestros recursos humanos: actualmente contamos con AGATA (TA) – sistema que permite guardar evidencia y revisar algunos parámetros en forma automática–, hemos aplicado la autoevaluación vinculante –que implica el auto control por parte de los organismos, con el objeto que se institucionalice la autoevaluación de forma permanente- y bajo la cual el año pasado se evaluaron las universidades públicas y empresas públicas. De todas maneras, desde el 2015 el Consejo ha venido realizando procesos de fiscalización focalizados en los temas que hemos identificado como de mayor relevancia ciudadana y con énfasis en temas de probidad administrativa, de modo de poder examinar con mayor detenimiento la información publicada, trabajo que seguiremos profundizando este año. Asimismo, en los procesos de Fiscalización en Derecho de Acceso a la Información, desde el año 2017, el énfasis se ha puesto en examinar la calidad de la respuesta a las solicitudes realizadas. Por otra parte, desde el año 2014, el Consejo viene implementando un proceso de Auditorías en Terreno, en donde se revisan los expedientes y el proceso para hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones de los amparos, lo que de debiera incidir en la calidad de la respuesta.

Cabe destacar respecto al comentario sobre sanciones, que en casos de incumplimiento de la Ley, por faltas recurrentes a las normas de Transparencia Activa o la negativa a entregar información que ya ha sido declarada como pública por parte del Consejo, se han ejecutado los procedimientos sumarios y sanciones que estipula la Ley. Así, al 31 de diciembre de 2017, el Consejo Directivo ha adoptado una decisión respecto de 234 sumarios, de los cuales 128 (54,7%) culminaron en sanción para uno o más funcionarios públicos, 50 (21,3%) fueron sobreseídos, en 19 (8,1%) se absolvió de los cargos a los funcionarios respecto de los cuales se habían formulado y en 31 (13,2%) se generó una decisión mixta, es

decir, algunos funcionarios fueron sancionados y otros absueltos. Así, durante el año 2017 el total de funcionarios con sanciones por sumarios fue de 37. De ese número se sancionó a 19 Alcaldes, 12 Encargados de Control, 5 Encargados de Transparencia y 1 Administrador Municipal. Los sumarios con sanción se aplicaron a 18 Municipalidades y a 2 Corporaciones Municipales.

Finalmente, una de las iniciativas que desarrolló el CPLT durante el 2017, que buscaba promover buenas prácticas en transparencia, fue el Concurso de Transparencia, el cual fue ampliamente difundido en redes sociales y en nuestras propias plataformas, destacando que surgió de la petición denominada “Yo promuevo transparencia”, a través de la plataforma “Ideas.Info: Tus ideas en Transparencia”<sup>1</sup>, en la que se propuso “un concurso anual para funcionarios públicos en el que el Consejo para la Transparencia premiara o reconociera la promoción de la transparencia y el acceso a la información en los diferentes órganos de la administración del Estado”. Así resultaron ganadores: Codelco Transparente y Energía Abierta (participaron 17 iniciativas) por promover la transparencia más allá de las obligaciones que contempla la ley, en sus páginas web [www.codelcotransparente.cl](http://www.codelcotransparente.cl) y [www.energiaabierta.cl](http://www.energiaabierta.cl), sitios web que muestran información relativa a su gestión, las cuales abren diversos datos hacia la ciudadanía y fomentan el uso de los datos abiertos de una manera fácil de comprender para todos.

### **¿Qué sugerencias u observaciones tiene para reforzar temas de educación y capacitación de la Transparencia?**

- Se propone trabajar con los niños, educándolos y, a través de ellos, llegar a los padres.
- Surge la idea de trabajar con embajadores o “transparentines” (corpóreo institucional) para difundir la transparencia.
- Se propone crear una alianza con el Ministerio de Educación para realizar campañas que promuevan la transparencia en los colegios, utilizando el espacio de la nueva asignatura de “Formación Ciudadana”.
- Surge la idea de trabajar en conjunto con los municipios –a través del MGTM- para crear iniciativas en los colegios (que los estudiantes hagan dibujos de lo que representa la Transparencia y la Probidad).
- Focalizar los recursos en la población que realice mayor cantidad de SAI. Focalizar por territorios, edad, sexo, temas, etc..

**Respuesta CPLT:** Estamos conscientes de la necesidad de realizar capacitaciones y promocionar el derecho de acceso a la información en las diversas regiones del país, por lo que durante el año 2017 se realizaron las siguientes actividades en temas de Formación Ciudadana:

- Dos cursos de perfeccionamiento docente como parte de la Escuela de Verano de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica. En ellos participaron 45 docentes de diversas regiones y variadas realidades socioeducativas.
- Realización de 2 talleres de Formación Ciudadana y Transparencia a Directoras y educadoras de jardines infantiles pertenecientes a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji), uno en Valdivia con 37 participantes y otro en Santiago, con 81.
- Realización de talleres a estudiantes de enseñanza media y básica de colegios particulares subvencionados y particulares pagados: 2 de la región Metropolitana y 2 de Los Lagos, llegando a un total de 237 estudiantes.

- El juego electrónico “Ciudadanos” que busca promover principios cívicos, de transparencia y probidad en el área escolar.

Además, en conjunto con la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica, se organizó el 3° Seminario de Formación Ciudadana y Transparencia para difundir el trabajo que desde 3 universidades (Universidad de Chile, Universidad Austral y Pontificia Universidad Católica) están haciendo para enfrentar los desafíos de la nueva política pública de Formación Ciudadana y mostrar experiencias exitosas de ciudadanía realizadas en colegios de distintas realidades (municipal de Quilicura, particular subvencionado de Valdivia y particular pagado de Vitacura).

**¿Qué opinión tiene del Consejo para la Transparencia como organismo promotor y defensor del derecho de acceso a la información pública durante el año 2017?**

- 2017 es considerado como un año discreto donde el CPLT sólo cumplió con la formalidad de la Ley y con el marco normativo de ésta.
- Los participantes destacan que el nuevo Presidente (Marcelo Drago), está en una línea correcta porque tiene ideas y ha logrado incidir en la coyuntura política.
- Pese a lo anterior, surge la idea de que el CPLT ha descuidado los temas de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información.
- Destaca la idea de que el CPLT debería contar con mayor autonomía.
- Los participantes hacen hincapié en la necesidad de que el discurso no quede sólo en la voz del Presidente (se hace alusión a Marcelo Drago). Resaltan la necesidad de un discurso también en manos de abogados, Consejeros, entre otros funcionarios del CPLT, según la experiencia que tengan en diversas temáticas.

**Respuesta CPLT:** Como organismo promotor y defensor del derecho de acceso a información pública, hemos planteado la necesidad de instalar un sistema integral de transparencia, donde los distintos poderes del Estado (Legislativo, Judicial y Ejecutivo), posibiliten un acceso a la información expedito para la ciudadanía, y en ese marco hemos abordado temas coyunturales de interés de la opinión pública, que se relacionan con la transparencia, probidad y la lucha contra la corrupción, tales como el fraude en Carabineros o el Ejército, en lo que el Consejo ha manifestado su opinión. Pero nuestra labor va mucho más allá de ello, y es por ello que a diez años de implementación de la ley, hemos querido proyectar a nuestra institución, para enfrentar los desafío que como país debemos enfrentar en materia de transparencia probidad y anticorrupción, razón por la que hemos comenzado un proceso participativo para promover mejoras en este sentido, que esperamos permita “levantar” e identificar necesidades propias de la ciudadanía en materia de transparencia, por ello, se realizarán encuentros en las 16 regiones del país (incluida la nueva región de Ñuble), al mismo tiempo, que se dispone de un sitio web donde se pueden generar propuestas, participar en foros y contestar encuestas. Esperamos a través de estos encuentros, visibilizar las necesidades de regiones y de los actores regionales, de los funcionarios públicos y de nuestros propios funcionarios, por lo que esperamos no sólo difundir el derecho, sino también escuchar a todos estos actores relevantes del quehacer del sistema público.

## Anexo 1. Comentarios y Respuestas

En las siguientes tablas se presentan los comentarios ordenados por tema, con sus respectivas respuestas:

### Tema 1: Fiscalización (19)

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Comentario 1</b> | <b>Aumentar la dotación de fiscalizadores.</b>  |
| <b>Respuesta 1</b>  | <p>Le comentamos que nuestra dotación actual de fiscalizadores es de 13 analistas, los que trabajan bajo la supervisión de 3 jefes de unidad (i) Unidad de Transparencia Activa; ii) Unidad de Derecho de Acceso a la Información; y iii) Unidad de Auditorías, Seguimientos de Decisiones y Sumarios), todos a cargo de una Directora.</p> <p>Si bien el número de fiscalizadores aún parece insuficiente, en la medida que las posibilidades presupuestarias del Consejo lo han permitido, hemos ido sumando integrantes. Así, hemos pasado de 4 a los 17 funcionarios con que trabajamos actualmente desde la creación de la Dirección de Fiscalización.</p> <p>Pese a este número de profesionales, el Consejo no ha descuidado su función fiscalizadora. Así, por ejemplo, el año 2017 se fiscalizó a 768 organismos en Transparencia Activa, 849 instituciones en Solicitudes de Acceso a la Información y 87 entidades a través de Auditorías en Transparencia. Por otra parte, se fiscalizó el cumplimiento de 1.154 decisiones acogidas total o parcialmente por el Consejo Directivo.</p> <p>Adicionalmente, para realizar de manera más eficiente nuestros procesos, hemos innovado en las formas de fiscalización, a modo de ser capaces de utilizar más eficientemente nuestros recursos humanos: AGATA (TA) – sistema que permite guardar evidencia y revisar algunos parámetros en forma automática – , hemos aplicado la autoevaluación vinculante –que implica el auto control por parte de los organismos, con el objeto que se institucionalice la autoevaluación de forma permanente- y bajo la cual el año pasado se evaluaron las universidades públicas y empresas públicas. En esta misma línea, este año, en los despliegues regionales que realizará el Consejo, está prevista la realización de solicitudes de acceso bajo la modalidad de usuario incógnito con profesionales de otras áreas del Consejo.</p> |
| <b>Comentario 2</b> | <b>El mentir en la información entregada por una entidad no es castigada o penalizada. En consulta por transparencia a la Municipalidad de Quintero nos entregó información falsa, lo cual fue confirmada por Contraloría, sin embargo la Municipalidad no fue sancionada. Esto da un fuerte incentivo a responder con información falsa, con eso se cumple los plazos y si después se descubre el engaño no hay sanciones. Es muy difícil comprobar veracidad de información entregada por ley de transparencia.</b>   |
| <b>Respuesta 2</b>  | Atendiendo justamente a la necesidad de corroborar la veracidad y completitud de la información que publican y/o entregan los organismos públicos, en sus procesos de Fiscalización en Transparencia Activa, el Consejo incluye procedimientos que guardan relación con el contraste de la información publicada con una serie de otras fuentes como el Diario Oficial, informes entregados a Contraloría, Dirección de Presupuestos, entre otras; e incluso otras secciones de la propia página web de los organismos, con el fin de confirmar que la información publicada en Transparencia Activa sea completa y veraz. Asimismo, en los procesos de Fiscalización en Derecho  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>de Acceso a la Información, desde el año 2017, el énfasis se ha puesto en examinar la calidad de la respuesta a las solicitudes realizadas.</p> <p>Por otra parte, desde el año 2014, el Consejo viene implementando un proceso de Auditorías en Terreno, en donde se revisan los expedientes y el proceso para hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones de los amparos, lo que de alguna manera, debiera incidir en la calidad de la respuesta.</p> <p>Finalmente cabe destacar, que en casos de incumplimiento de la Ley, por faltas recurrentes a las normas de Transparencia Activa o la negativa a entregar información que ya ha sido declarada como pública por parte del Consejo, se han ejecutado los procedimientos sumarios y sanciones que estipula la Ley. Así, tenemos que al 31 de marzo de 2018 existe un total de 331 Sumarios por incumplimiento de la Ley de Transparencia, desde los cuales se ha aplicado una sanción a 328 autoridades y funcionarios.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2017, el Consejo Directivo ha adoptado una decisión respecto de 234 sumarios, de los cuales 128 (54,7%) culminaron en sanción para uno o más funcionarios públicos, 50 (21,3%) fueron sobreseídos, en 19 (8,1%) se absolvió de los cargos a los funcionarios respecto de los cuales se habían formulado y en 31 (13,2%) se generó una decisión mixta, es decir, algunos funcionarios fueron sancionados y otros absueltos.</p> <p>Así, durante el año 2017 el total de funcionarios con sanciones por sumarios fue de 37. De ese número se sancionó a 19 Alcaldes, 12 Encargados de Control, 5 Encargados de Transparencia y 1 Administrador Municipal. Los sumarios con sanción se aplicaron a 18 Municipalidades y a 2 Corporaciones Municipales. Respecto a los montos de las sanciones no los conocemos de antemano, ya que corresponden a un porcentaje de la remuneración bruta de cada funcionario. Sólo conocemos el monto descontado cuando nos reportan el pago de la multa. El monto total pagado que nos han reportado los sancionados es de \$124.658.750.</p> |
| <p><b>Comentario 3</b></p> | <p><b>Estimados Sres.: Se sugiere y solicita a vuestra Entidad, la cual es de gran utilidad para la ciudadanía en general, tener mayor injerencia de fiscalización en todos los Organismos del Estado, en lo referente a materias de la Ley de Acceso a la información pública, modernización permanente de la plataforma WEB, capacitación gratuita y personal con mayor especialización, lo cual se traducirá en lograr altos estándares de gestión y eficiencia.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 3</b></p>  | <p>Agradecemos su reconocimiento hacia nuestra institución y respecto de fiscalización podemos mencionarle que, tal como lo señala la ley, el Consejo tiene la obligación de fiscalizar el cumplimiento de la normativa por parte de los sujetos obligados y aplicar sanciones en caso de infracción a la misma. Esto implica fiscalizar el cumplimiento de las normas de Transparencia Activa (TA) y Derecho de Acceso a la Información pública (DAI) ejercido a través de solicitudes de información, considerando las instrucciones generales impartidas por esta Corporación.</p> <p>Por ello, durante el 2017 se fiscalizaron 768 organismos en TA, 849 en Solicitudes de acceso a la Información y 87 a través de Auditorías en Transparencia. Dentro de este universo se encuentran organismos de distinta naturaleza pertenecientes a la Administración de Estado. En efecto, las fiscalizaciones del Consejo incluyen a Subsecretarías, Secretarías Regionales Ministeriales, Intendencias, Gobernaciones, Servicios de Salud, Hospitales, Superintendencias, Universidades, Municipios, Corporaciones Municipales, Fundaciones de la Primera Dama, empresas del Estado, entre otros.</p> <p>Respecto del Poder Judicial, el Congreso, el Ministerio Público, la Contraloría General de la</p>   |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>República, el Banco Central, el Tribunal Constitucional y la justicia electoral, este Consejo no cuenta con facultades de fiscalización y sanción, sin embargo, se ha encargado de establecer relaciones de colaboración que se han traducido en mejoras en el acceso a información pública, por ejemplo, a través del uso del Portal de Transparencia del Estado, administrado por este Consejo.</p> <p>Por otra parte, este Consejo a través de las Auditorías en Transparencia ha recomendado a los organismos fiscalizados mejorar sus estándares de eficiencia en el cumplimiento de la Ley de Transparencia, fomentando la capacitación de los equipos que gestionan los procedimientos de la ley, la creación de reglamentos, definición de procesos, designación formal de encargados, uso de herramientas de autoevaluación, entre otras prácticas.</p> <p>Por último, en cuanto a la injerencia de las fiscalizaciones, es posible señalar que éstas se traducen en la instrucción de sumarios administrativos, según lo estime el Consejo Directivo en razón del comportamiento institucional en materia de transparencia que hayan demostrado los organismos fiscalizados.</p> <p>En este contexto, al 31 de marzo de 2018, el Consejo para la Transparencia ha instruido 331 sumarios por infracción a la Ley de Transparencia.</p> <p>Desde el año 2017, el Consejo para la Transparencia comenzó a tramitar directamente los procedimientos sancionatorios derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 20.285. Para ello, la Unidad de Auditoría, Seguimiento de Decisiones y Sumarios generó un proceso de elaboración de estándares, levantamiento de procesos y colaboración interna que le permitiera a la institución abordar el desafío de internalizar la tramitación de los sumarios administrativos. Es importante recordar que hasta ese momento, cuando el Consejo Directivo del CPLT decidía instruir un sumario administrativo por faltas a la Ley de Transparencia, éste era solicitado a la Contraloría General de la República (CGR), proceso que en promedio tomaba 575 días corridos.</p> <p>Adicionalmente, cabe destacar que, por primera vez el Consejo Directivo ordena un sumario en contra de un Jefe de Servicio por persistir en el no cumplimiento íntegro de una decisión de amparo (infracción contenida en el inciso segundo del artículo 46 de la Ley de Transparencia). El caso es particular porque se trata de un procedimiento que busca hacer cumplir una orden de entregar información, incluso existiendo un sumario previo por el mismo caso, pero en esta oportunidad, se pretende investigar y eventualmente castigar la contumacia en el incumplimiento, con una sanción que podría llegar a la suspensión en el cargo del Jefe de Servicio, por un lapso de 5 días. Se puede ver la Resolución del Director General del Consejo para la Transparencia, que ejecutó el acuerdo del Consejo Directivo de instruir sumario administrativo en la USACH en el siguiente link <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0</a></p> |
| <p><b>Comentario 4</b></p> | <p><b>Ustedes provocan respeto pero no muerden, los órganos lo saben y juegan con aquello en desmedro del acceso a la información y control ciudadano, las estadísticas de sanciones confirman que ustedes no muerden. Si ustedes son chilenos comprenderán que el chileno funciona a palos, de modo que si ustedes no muerden, la tramitación de los reclamos se extenderá indefinidamente, creando frustración y aversión HACIA EL CONSEJO PARA LA</b></p>   |



|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p><b>TRANSPARENCIA, y no hacia el órgano reclamado, por cuanto el ciudadano pone su confianza en el CONSEJO. A modo de ejemplo, tuve que llegar al extremo de parar la chacota de un abogado de la Subsecretaría de Educación, frente a Ministros de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, y funciono perfecto, porque el chileno funciona a palos.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 4</b></p>  | <p>Es relevante aclarar que el Consejo para la Transparencia (CPLT) es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Ley N° 20.285). Y nuestra principal labor es promover una cultura de la transparencia en el sistema público, para ello estamos convencidos de que cambios culturales deben ser internalizados tanto por los funcionarios como por la ciudadanía, de otro modo el cumplimiento de la ley será meramente formal y no un cambio de mentalidad profundo. Es por ello que realizamos actividades de difusión y promoción de la Ley de Transparencia y del Consejo, para que se avance en un cambio que integre prácticas de transparencia en la cotidianidad de la atención de público y en general de los usuarios de la administración pública.</p> <p>Ahora bien, sin lugar a dudas este Consejo debe actuar cuando un organismo no cumple con la Ley de Transparencia y por ello en lo que respecta a impartir sanciones esta entidad está sujeta a las facultades que la ley 20.285 le entrega, estando restringido al ámbito propio de la información pública, por lo que la mayoría de los sumarios ordenados en 2017 se dirigieron contra organismos de la Administración Central (cambiando la tendencia histórica del Consejo de instruir procesos sancionatorios contra municipalidades). Así al 31 de diciembre de 2017, le contamos que el Consejo Directivo ha adoptado una decisión respecto de 234 sumarios, de los cuales 128 (54,7%) culminaron en sanción para uno o más funcionarios públicos, 50 (21,3%) fueron sobreseídos, en 19 (8,1%) se absolvió de los cargos a los funcionarios respecto de los cuales se habían formulado y en 31 (13,2%) se generó una decisión mixta, es decir, algunos funcionarios fueron sancionados y otros absueltos. Durante el año 2017 el total de funcionarios con sanciones por sumarios fue de 37. De ese número se sancionó a 19 Alcaldes, 12 Encargados de Control, 5 Encargados de Transparencia y 1 Administrador Municipal. Los sumarios con sanción se aplicaron a 18 Municipalidades y a 2 Corporaciones Municipales. Respecto a los montos de las sanciones no los conocemos de antemano, ya que corresponden a un porcentaje de la remuneración bruta de cada funcionario. Sólo conocemos el monto descontado cuando nos reportan el pago de la multa. El monto total pagado que nos han reportado los sancionados es de \$124.658.750.</p> |
| <p><b>Comentario 5</b></p> | <p><b>Creo necesaria mayor deferencia hacia los Servicios Públicos, al fiscalizarlos. En concreto, la metodología del cliente oculto no siempre se realiza de forma rigurosa o correcta, ni siquiera se informa al contacto institucional una vez realizada y sólo se toma conocimiento de esto y sus resultados al recibir el informe final, con copia al Jefe de Servicio. Ello, sin oír antes al Servicio, sino sólo con la opinión subjetiva de un fiscalizador. En más de una oportunidad he recibido informes de fiscalización con errores o imprecisiones. Por tanto, creo importante, antes de elaborar el informe final, una retroalimentación con el contacto del Servicio. Eso disminuiría errores (y situaciones internas molestas) de algunos informes de fiscalización.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 5</b></p>  | <p>Respecto de la metodología de cliente oculto, también denominada “usuario simulado”, podemos contarle que consiste en representar el papel de cliente/usuario (en este caso, solicitante) para poder evaluar distintos aspectos que se producen en los momentos de contacto entre el organismo público y el ciudadano que realiza una solicitud de información, es decir, los</p>  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>momentos de ingreso de la solicitud y respuesta de ella. De esta forma, la utilización de la técnica de usuario simulado no permite conocer el detalle de los procedimientos de la etapa de gestión interna de la solicitud por parte del órgano requerido. Así, la metodología permite revisar el proceso de atención ciudadana desde la perspectiva del usuario, dando cuenta de las posibilidades reales de un ciudadano común para el ejercicio de su Derecho de Acceso a la Información.</p> <p>El Consejo decidió utilizar esta metodología para sus fiscalizaciones por varias razones, entre las que se cuentan: su validación internacional; su capacidad para identificar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley de Transparencia desde la perspectiva ciudadana; la claridad y simpleza de su estructura conceptual, que la hace replicable en distintos contextos y realidades; y finalmente, porque da cuenta de la capacidad efectiva de los ciudadanos para realizar solicitudes a través de una interacción con el organismo público.</p> <p>Desde el punto de vista metodológico, se trata de una técnica ampliamente utilizada en la investigación de mercado para la evaluación de los sistemas de atención al cliente. Básicamente, consiste en que un investigador se presenta en una empresa como cliente normal, aunque en realidad, está actuando de forma premeditada. Ahora bien, esta metodología ha traspasado su uso en investigación de mercados y evaluación de atención al cliente y se ha instalado en diversos sistemas de fiscalización, tales como el Servicio de Impuestos Internos, para constatar la entrega de boleta entre los años 80 y 90; o SERNAC, en su elaboración de estudios comparados de precios.</p> <p>Dadas las características y objetivo de la metodología, por lo tanto, no se debe informar al servicio público que está siendo fiscalizado, para poder observar en la práctica cuáles son las barreras de acceso a la información con las que se podría encontrar un usuario.</p> <p>Ahora bien, respecto a los Informes de los procesos de fiscalización generados en el marco de las Auditorías de Transparencia, es necesario mencionar que los organismos fiscalizados en 2017 recibieron las observaciones o hallazgos del proceso de auditoría durante la visita a sus dependencias a través de pre-informes, los cuales fueron entregados a los Jefes de Servicio y revisados junto a los equipos de transparencia de las instituciones y posterior a ello se elaboraron los Informes Finales. Por lo tanto efectivamente se realiza una retroalimentación por parte del organismo a este Consejo antes de su publicación, y del mismo modo los organismos son notificados de los resultados de fiscalización de manera previa a su publicación en transparencia activa.</p> |
| <p><b>Comentario 6</b></p> | <p><b>Si bien el derecho de acceso se puede ejercer de igual forma con solicitudes en línea y presenciales, me parece que el CPLT pone mucho énfasis en las solicitudes presenciales, en instituciones en donde sólo se reciben en línea. En ChileCompra, el único que ha pedido ingresar un formulario o una carta en papel es el fiscalizador del CPLT, los solicitantes reales siempre acuden al portal. Mi sugerencia es que las fiscalizaciones mejorarían en calidad si consideraran las características propias de cada organismo, para poner más énfasis, bajo un criterio de realidad, en aquellos puntos de la gestión habitual del derecho de acceso. Es decir, limitar la fiscalización a elementos esenciales exigidos por ley (ej. tener formularios disponibles), pero dedicarse más al tipo de solicitudes que realmente se reciben.</b></p>  |
| <p><b>Respues</b></p>      | <p>Tendremos en consideración su comentario, para futuras fiscalizaciones, sin embargo, es deber</p>  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| <p>ta 6</p>         | <p>del Consejo, como órgano garante del derecho de acceso a información pública, fiscalizar tanto la modalidad online como presencial para realizar solicitudes de acceso a información, ya que lo que se busca con estas fiscalizaciones es que no existan barreras de acceso en ninguna de esas dos modalidades. Si bien el Portal de Transparencia e internet han contribuido a facilitar el proceso para realizar una solicitud de acceso a información de manera online, no es posible desconocer que aún hay un significativo porcentaje de la ciudadanía que no tiene acceso a las tecnologías de información, por ende, los sujetos obligados de la ley de transparencia deben poder responder solicitudes de información tanto presencialmente como online.</p> <p>Por esta razón desde el 2014 se han fiscalizado en modalidad online a los organismos de la administración central del Estado y municipalidades, y posteriormente se han ido incorporando las Universidades, SEREMIS y corporaciones municipales.</p> <p>El proceso presencial se desarrolla desde el 2013, lo cual implica un despliegue a nivel nacional, y a este respecto se procede a seleccionar algunas instituciones a las cuales se irán a presentar las solicitudes. Los criterios utilizados durante el 2017 fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No haber sido fiscalizado de manera presencial anteriormente.</li> <li>• Instituciones cuya solicitud no pudo ser ingresada en el proceso de fiscalización presencial 2016.</li> <li>• Instituciones cuya solicitud no fue respondida en el proceso de fiscalización presencial 2016.</li> <li>• Instituciones con puntaje bajo el promedio de fiscalización Derecho de Acceso a la Información online 2016.</li> <li>• Instituciones sin portal de Transparencia del Estado en Derecho de Acceso a la Información a enero 2017.</li> <li>• Instituciones con atraso superior al 10% en el nivel de respuesta (atrasadas v/s recibidas) en el Portal de Transparencia del Estado.</li> <li>• Instituciones que se encuentren dentro de la muestra solicitada por la Dirección de Estudios para el Índice de Transparencia y Acceso a la Información, ITAI.</li> </ul> |
| <p>Comentario 7</p> | <p><b>Srs.; No es secreto que la gestión de toda entidad gubernamental se centre en sólo situaciones que les conviene, es decir, sólo se toma en cuenta lo que para ustedes significa un éxito en su tramitación y resultado. Es un hecho que los presidentes de la República, incluyendo a la actual, no les interesa los verdaderos problemas que afectan y perjudican a la ciudadanía. Ustedes, como transparencia, tampoco están lejos de esta triste realidad. Se escudan en números azules y esconden todo lo que no les da satisfacción. Una opinión en cuanto a sus gestiones de fiscalización y sanción, es que es demasiado pobre y débil la fuerza que ejercen sobre el problema, y la sanción (si la hay) no pasa más allá de una reprensión. Si un ciudadano común comete un mínimo error, como robar para dar de comer a un hijo, es prácticamente pisoteado y tratado como a un enemigo de la sociedad. Pero si un carabinero detiene a un inocente, por una "PRESUNTA AMENAZA", lo golpea, lo maltrata, lo insulta, y le niega los derechos mínimos (es mi experiencia). Y a esos policías uniformados no les aplica ni la más mínima sanción. ¿Dónde está la transparencia que ustedes tanto divulgan? ¿Han fiscalizado alguna vez las acciones de una detención de un inocente? NUNCA. Esto evidencia la falta de acción por parte de ustedes, tanto en favor del inocente como sanciones drásticas para aquellos policías, tanto uniformados como civiles, que impliquen un ejemplo para todos, y una tranquilidad a la ciudadanía en el sentido de contar con defensa ante hechos delicados. Si</b></p>   |

|                    |  |
|--------------------|--|
|                    | <p>todos sabemos de la puerta giratoria, ¿han fiscalizado a los jueces? Todos los jueces hacen lo que les da la gana, no tienen el más mínimo criterio (ni conocen esta palabra), y ni siquiera conocen la palabra JUSTICIA. ¿Qué tranquilidad tenemos ante esta situación? ¿son dioses los jueces? ¿por qué no fiscalizan a los jueces, fiscales y abogados que defienden a los delincuentes? Falta mucho en este país. Un Consejo de Transparencia como el que ustedes lideran en este país, no representa una solución ni dan confianza. ¿Alguna vez han fiscalizado las acciones de Gendarmería? Todos los problemas acontecidos dentro de las cárceles, son única y exclusivamente responsabilidad de los presos. Soy testigo de ello, dado que he trabajado en varias cárceles, y tomé contacto con varios internos de diversa peligrosidad. Ningún gendarme es culpable. Si ustedes fiscalizaran las actitudes de los presos, sería la mejor manera de dar tranquilidad a la ciudadanía, dado que los presos serían tratados como corresponde y los gendarmes trabajarían en un ambiente de confianza. En resumen, como la mayoría de las dependencias gubernamentales, ustedes solo están para el papel y sonrisas ante la televisión, y no como lo que esperamos y queremos.</p>  |
| <p>Respuesta 7</p> | <p>Lamentamos muchísimo su opinión de este Consejo, pero en especial, que ésta sea generalizada para los organismos públicos. Nuestra misión es justamente trabajar para que a través de la instalación de una cultura de la transparencia, juicios como éste vayan mermando ante la aparición de la confianza en lo público.</p> <p>Es relevante aclarar que el Consejo para la Transparencia (CPLT) es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Ley N° 20.285).</p> <p>Sobre la facultad sancionatoria, este Consejo está sujeto a las facultades que la ley 20.285 le entrega, estando restringido al ámbito propio de la información pública. Además, por primera vez el Consejo Directivo ordena un sumario en contra de un Jefe de Servicio por persistir en el cumplimiento íntegro de una decisión de amparo (infracción contenida en el inciso segundo del artículo 46 de la Ley de Transparencia). El caso es particular porque se trata de un procedimiento que busca hacer cumplir una orden de entregar información, incluso existiendo un sumario previo por el mismo caso, pero en esta oportunidad, se pretende investigar y eventualmente castigar la contumacia en el incumplimiento, con una sanción que podría llegar a la suspensión en el cargo del Jefe de Servicio, por un lapso de 5 días. Se puede ver la Resolución del Director General del Consejo para la Transparencia, que ejecutó el acuerdo del Consejo Directivo de instruir sumario administrativo en la USACH en el siguiente link <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0</a></p> <p>La mayoría de los sumarios ordenados en 2017 se dirigen contra organismos de la Administración Central, cambiando la tendencia histórica del Consejo de instruir procesos sancionatorios contra municipalidades. Al 31 de diciembre de 2017, el Consejo Directivo ha adoptado una decisión respecto de 234 sumarios, de los cuales 128 (54,7%) culminaron en sanción para uno o más funcionarios públicos, 50 (21,3%) fueron sobreseídos, en 19 (8,1%) se absolvió de los cargos a los funcionarios respecto de los cuales se habían formulado y en 31 (13,2%) se generó una decisión mixta, es decir, algunos funcionarios fueron sancionados y otros absueltos.</p> <p>Así, durante el año 2017 el total de funcionarios con sanciones por sumarios fue de 37. De ese número se sancionó a 19 Alcaldes, 12 Encargados de Control, 5 Encargados de Transparencia y 1</p> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>Administrador Municipal. Los sumarios con sanción se aplicaron a 18 Municipalidades y a 2 Corporaciones Municipales. Respecto a los montos de las sanciones no los conocemos de antemano, ya que corresponden a un porcentaje de la remuneración bruta de cada funcionario. Sólo conocemos el monto descontado cuando nos reportan el pago de la multa. El monto total pagado que nos han reportado los sancionados es de \$124.658.750.</p> <p>En cuanto a la Fiscalización de Gendarmería, le podemos informar que ha sido fiscalizada en cuanto al cumplimiento de las normas de derecho de acceso a la información pública, modalidad electrónica, desde el año 2014. El 2017 obtuvo una evaluación de 88,83%, y en el informe se contemplan el detalle de los incumplimientos.</p> <p>Respecto a fiscalización a jueces (que forman parte del Poder Judicial) y fiscales (que forman parte del Ministerio Público), le comentamos que están sometidos a la ley N° 20.285, de una manera distinta a la Administración Central del Estado, lo cual –entre otros asuntos- implica que no están sujetos a control de este Consejo en materias de transparencia.</p> <p>Desde el CPLT, se ha planteado la necesidad de instalar un sistema integral de transparencia, donde los distintos poderes del Estado (Legislativo, Judicial y Ejecutivo), posibiliten un acceso a la información expedito para la ciudadanía, por lo que a diez años de implementación de la ley, hemos comenzado un proceso participativo para promover mejoras en este sentido, que esperamos permita “levantar” e identificar necesidades propias de la ciudadanía en materia de transparencia, por ello, se realizarán encuentros en las 16 regiones del país (incluida la nueva región de Ñuble), al mismo tiempo, que se dispone de un sitio web donde se pueden generar propuestas, participar en foros y contestar encuestas. Lo invitamos a participar en nuestro sitio web: <a href="http://www.consejotransparencia.cl/proceso-de-participacion-ciudadana/">http://www.consejotransparencia.cl/proceso-de-participacion-ciudadana/</a></p> |
| <p><b>Comentario 8</b></p> | <p><b>Destinar ejecutivos por región para consultas de TA y Acceso a la información. Definir distintos criterios de evaluación de TA a municipios rurales con respecto a los grandes municipios ya que tienen mucho mayor RRHH destinados a transparencia que en municipios pequeños, ya que en algunos años el CPLT es muy estricto con la evaluación.( por ejemplo este municipio bajó de 89.9 a 66 si bien por parte nuestra no cumplimos con las fechas en ciertos puntos, existe información que en la anterior evaluación obtuvo 100% y en la última evaluación no fue así manteniendo la misma información bien evaluada del año anterior).</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 8</b></p>  | <p>Efectivamente reconocemos que los Municipios tienen diferentes recursos y realidades locales, situación que, sin embargo, no les exime del cumplimiento de la ley de transparencia, motivo por el cual durante el año 2017 se realizaron talleres de Fortalecimiento al Sector Municipal, con el objetivo de entregar herramientas a funcionarios en temas relativos a la fiscalización, específicamente sobre Derecho de Acceso a la Información Pública, Transparencia Activa, Auditorías, Sumarios y Datos Personales.</p> <p>Y teniendo en cuenta las diferencias entre Municipios, el Consejo año a año profundiza sus fiscalizaciones, buscando consistencia informativa a partir de distintas fuentes lo que la va especializando más y vuelve más exigente la mirada del fiscalizador. Así el énfasis de las fiscalizaciones en transparencia activa ha ido dirigiéndose sistemáticamente hacia las materias que dan cuenta de la gestión de recursos; y la clasificación SUBDERE sí ha constituido un insumo relevante para la decisión del Consejo Directivo tras los procesos de fiscalización, si se ha distinguido entre éstos para efectos de instrucción de sumarios administrativos. Destaca en este ámbito que de acuerdo a los Informes de Fiscalización en Transparencia Activa 2017, los mejores</p>  |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | <p>desempeños advertidos, no corresponden a municipios Tipo 1 SUBDERE, como podría pensarse o suponerse.</p> <p>Ahora bien respecto de fiscalización, el Consejo tiene la atribución y misión de fiscalizar el cumplimiento de los sujetos obligados de las exigencias de la ley. En base a ello, el Consejo establece una fiscalización en Transparencia Activa (TA), descrita en sus Instructivos, disponiendo incluso de herramientas de autoevaluación y de informes explicativos, en base a que la ley obliga a las instituciones públicas sin distinción de composición de su recurso humano.</p> <p>Como se mencionaba anteriormente se distingue que los Municipios tienen diferentes recursos y realidades locales, sin embargo, esto no les exime del cumplimiento de la ley de transparencia. Por ello este Consejo ha preparado oficios específicos para los municipios respecto a las materias que deben ser publicadas (por ejemplo la Instrucción General N° 11, disponible en: <a href="http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20140210/asocfile/20140210182029/instruccion_general_n_11_ta.pdf">http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20140210/asocfile/20140210182029/instruccion_general_n_11_ta.pdf</a>).</p> <p>Le invitamos a que si tiene dudas o inquietudes sobre el proceso de fiscalización se comunique con nosotros al correo <a href="mailto:fiscalizacion@cplt.cl">fiscalizacion@cplt.cl</a>, para que podamos ayudarle.</p> |
| <p><b>Comentario 9</b></p>  | <p><b>En tema de fiscalización, sería bueno que se explicara de mejor manera cómo hacer las autoevaluaciones. Un documento o link donde uno pueda hacerse preguntas y así poder autoevaluarse y poder lograr siempre tener el 100%. Esto siempre hablaría bien de la entidad a la cual uno pertenece.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 9</b></p>   | <p>Su sugerencia es una buena idea, de hecho ya tenemos este tipo de herramienta, que sirve para verificar el mejoramiento en el desempeño de la institución, esta es la herramienta de autoevaluación de derecho de acceso a la información que se encuentra disponible en la Extranet del Consejo para la Transparencia (<a href="http://extranet.consejotransparencia.cl/">http://extranet.consejotransparencia.cl/</a>) a la que tiene acceso el enlace de los organismos acreditados ante este Consejo, o quienes se acrediten ante la unidad de promoción y clientes al correo: <a href="mailto:contacto@consejotransparencia.cl">contacto@consejotransparencia.cl</a></p> <p>En dicha Extranet, se dispone de material de apoyo para el uso de la herramienta de autoevaluación, preguntas frecuentes y material explicativo del funcionamiento del sistema. Además la autoevaluación de transparencia activa permite genera un reporte de auto-evaluación para detectar los parámetros de incumplimientos, generando un reporte de auto-evaluación en donde se señalan las etapas, sub etapas, el porcentaje de cumplimiento y las preguntas con incumplimiento.</p>   |
| <p><b>Comentario 10</b></p> | <p><b>Dar las facilidades y promover que las personas denuncien los casos de corrupción y de negación de la información o de demoras excesivas en la entrega de dicha información.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 10</b></p>  | <p>El Consejo para la Transparencia es el órgano garante del derecho de acceso a la información pública y su principal labor es promover una cultura de la transparencia en la gestión pública, por lo tanto, no tiene competencias legales para recibir denuncias respecto de casos de corrupción, éstas se deben realizar a la Contraloría General de la República y/o al Ministerio Público; así, en caso que las recibiéramos, éstas se derivarían a dichos organismos.</p> <p>En cuanto a la denegación de información pública o a demoras excesivas en la entrega de dicha información, la Dirección de Fiscalización del Consejo ha implementado una metodología de fiscalización de organismos que presentan dichas prácticas. En efecto a través de las Auditorías en Transparencia hemos detectado e informado a los respectivos jefes de servicio la gravedad de</p>  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>dichas faltas y requerido acciones correctivas que permitan evitar su reiteración.</p> <p>Igualmente, a través del ejercicio de su potestad sancionatoria, el Consejo para la Transparencia ha instruido sumarios y sancionado a jefes de servicio por haber negado de manera infundada el acceso a información pública, o bien, por no haberla entregado oportunamente, de acuerdo a los plazos de la Ley de Transparencia.</p> <p>Por otra parte, actualmente nos encontramos evaluando la creación de una función de Atención personalizada y especializada a la Ciudadanía, la cual se pretende que oriente a los solicitantes de información pública respecto de qué hacer en estos casos, a dónde deben dirigirse y que en general tengan dudas sobre dónde y cómo hacer las solicitudes y ayudarles para que no pierdan tiempo al ser derivados por las instituciones públicas.</p>   |
| <p><b>Comentario 11</b></p> | <p><b>En mi caso Contraloría pidió un sumario que no se ha hecho y peor Subsecretaria de Marina dice que con el cambio se le extravió documentación.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 11</b></p>  | <p>La Dirección de Fiscalización del Consejo ha implementado una metodología de fiscalización denominada Auditorías en Transparencia que revisa el fundamento de las respuestas entregadas por los órganos auditados, informando como hallazgos negativos aquellos casos en que se deniega la información sin los fundamentos que autoriza la Ley de Transparencia, o bien, cuando no se acredita de manera suficiente la inexistencia de información que debería obrar en poder del organismo. Adicionalmente, en el marco de las visitas realizadas en las auditorías, se recomienda a los jefes de servicio a gestionar de manera más eficiente sus recursos para mejores y más rápidas respuestas a la ciudadanía.</p> <p>Respecto a los sumarios, desde el año 2017, el Consejo para la Transparencia comenzó a tramitar directamente los procedimientos sancionatorios derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 20.285. Para ello, la Unidad de Auditoría, Seguimiento de Decisiones y Sumarios generó un proceso de elaboración de estándares, levantamiento de procesos y colaboración interna que le permitiera a la institución abordar el desafío de internalizar la tramitación de los sumarios administrativos. Es importante recordar que hasta ese momento, cuando el Consejo Directivo del CPLT decidía instruir un sumario administrativo por faltas a la Ley de Transparencia, éste era solicitado a la Contraloría General de la República (CGR), proceso que en promedio tomaba 575 días corridos.</p> <p>Para el desarrollo del procedimiento, el primer paso fue la creación del Reglamento de Procesos Sancionatorios Tramitados por el Consejo para la Transparencia, aprobado por el Consejo Directivo el 04 de Abril del 2013. En base a este documento, se trabajó en el modelamiento del proceso de sumarios y la creación de un sistema interno para apoyar su gestión.</p> <p>Al 31 de marzo de 2018, el Consejo Directivo ha instruido 24 sumarios a ser tramitados</p> |

<sup>3</sup> El documento con el reglamento se encuentra disponible en <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/reglamento+sumarios.PDF/81165bef-c7fd-4246-b9f8-e97b14539311?version=1.0>

|                              | <p>internamente. Los primeros sumarios de este tipo fueron instruidos el 1° de Agosto de 2017, los cuales fueron cerrados en 108 días hábiles, cifra que corresponde a 149 días corridos, es decir, 426 días – 1 año y 2 meses aproximadamente - menos que la tramitación a través de la solicitud a la Contraloría General de la República.</p> <table border="1" data-bbox="344 390 1474 499"> <thead> <tr> <th data-bbox="344 390 764 464">Tiempo promedio sumarios CGR</th> <th data-bbox="764 390 1149 464">Tiempo promedio sumarios CPLT</th> <th data-bbox="1149 390 1474 464">Diferencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="344 464 764 499">575 días corridos</td> <td data-bbox="764 464 1149 499">149 días corridos</td> <td data-bbox="1149 464 1474 499">426 días corridos</td> </tr> </tbody> </table>   | Tiempo promedio sumarios CGR | Tiempo promedio sumarios CPLT | Diferencia | 575 días corridos | 149 días corridos | 426 días corridos |
|------------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Tiempo promedio sumarios CGR | Tiempo promedio sumarios CPLT   | Diferencia                   |                               |            |                   |                   |                   |
| 575 días corridos            | 149 días corridos   | 426 días corridos            |                               |            |                   |                   |                   |
| <p><b>Comentario 12</b></p>  | <p><b>Una de las falencias del sistema es que los funcionarios donde se inicia el proceso de consulta son dependiente de la institución que es consultada, y toma en algunos casos parte del problema, e inician una postura en favor de sus superiores como una forma de lealtad sin darse cuenta que a veces son cómplice de una acción o una documentación mañosamente mal dada, o derechamente Falsa. Tampoco tiene poder resolutivo, para hacer algún tipo de constatar la información para evidenciar el grado de transparencia de la información entregada. Créanmelo que he realizado algunas peticiones y las respuesta han sido alejada de la verdad y han respondido, por lo tanto cual fue su aporte. Y los funcionarios aludidos en la petición se jactan de su poder por sobre las normas y la legalidad. Pero si haces un reporte de transparencia indicaría que el área a la que se ha pedido información ha cumplido con la ley de transparencia. Lo que está lejos de la realidad. Esto lo realizo con el objetivo que en el futuro esta institución sea un aporte real contra las malas practica y la corrupción dentro de la repartición publica, sean quienes sean los gobernante sin bandera ni credo.</b></p>  |                              |                               |            |                   |                   |                   |
| <p><b>Respuesta 12</b></p>   | <p>Atendiendo justamente a la necesidad de corroborar la veracidad y completitud de la información que publican y/o entregan los organismos públicos, en sus procesos de Fiscalización en Transparencia Activa, el Consejo incluye procedimientos que guardan relación con el contraste de la información publicada con una serie de otras fuentes como el Diario Oficial, informes entregados a Contraloría, Dirección de Presupuestos, entre otras; e incluso otras secciones de la propia página web de los organismos, con el fin de confirmar que la información publicada en Transparencia Activa sea completa y veraz. Asimismo, en los procesos de Fiscalización en Derecho de Acceso a la Información, desde el año 2017, el énfasis se ha puesto en examinar la calidad de la respuesta a las solicitudes realizadas.</p> <p>Por otra parte, desde el año 2014, el Consejo viene implementando un proceso de Auditorías en Terreno, en donde se revisan los expedientes y el proceso para hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones de los amparos, lo que de alguna manera, debiera incidir en la calidad de la respuesta.</p> <p>Finalmente cabe destacar, que en casos de incumplimiento de la Ley, por faltas recurrentes a las normas de Transparencia Activa o la negativa a entregar información que ya ha sido declarada como pública por parte del Consejo, se han ejecutado los procedimientos sumarios y sanciones que estipula la Ley. Así, tenemos que al 31 de marzo de 2018 existe un total de 331 Sumarios por incumplimiento de la Ley de Transparencia, desde los cuales se ha aplicado una sanción a 328 autoridades y funcionarios.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2017, el Consejo Directivo ha adoptado una decisión respecto de 234 sumarios, de los cuales 128 (54,7%) culminaron en sanción para uno o más funcionarios públicos, 50 (21,3%) fueron sobreseídos, en 19 (8,1%) se absolvió de los cargos a los funcionarios respecto de los cuales se habían formulado y en 31 (13,2%) se generó una decisión mixta, es decir, algunos funcionarios fueron sancionados y otros absueltos.</p> |                              |                               |            |                   |                   |                   |



|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>Así, durante el año 2017 el total de funcionarios con sanciones por sumarios fue de 37. De ese número se sancionó a 19 Alcaldes, 12 Encargados de Control, 5 Encargados de Transparencia y 1 Administrador Municipal. Los sumarios con sanción se aplicaron a 18 Municipalidades y a 2 Corporaciones Municipales. Respecto a los montos de las sanciones no los conocemos de antemano, ya que corresponden a un porcentaje de la remuneración bruta de cada funcionario. Sólo conocemos el monto descontado cuando nos reportan el pago de la multa. El monto total pagado que nos han reportado los sancionados es de \$124.658.750.</p>  |
| <p><b>Comentario 13</b></p> | <p><b>Me parece bien que exista esta entidad, sin embargo, aún debe fortalecerse más, es recurrente que al necesitar del desempeño y funciones de la misma, sea un organismo débil y sin dientes muy a pesar del desempeño de sus miembros. Mi sugerencia, y anhelo es que este organismo sea más fuerte, en este punto. No nos tapen de papeles en respuesta a transparencia las entidades aludidas haciendo caso omiso de la necesidad de transparencia de los ciudadanos y por ende dejando está institución como mero maquillaje a la hora de dar respuesta a nuestro derecho.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 13</b></p>  | <p>La Ley de Transparencia otorga facultades sancionatorias al Consejo para la Transparencia, las que se apegan a la norma y se aplican cuando corresponde, así le comentamos que a partir del año 2017 este Consejo decidió instruir directamente los Sumarios por incumplimiento de la Ley de Transparencia (anteriormente se solicitaban a la Contraloría General de la República), con el objetivo de ser más eficaces y contundentes en sus resultados. Al 31 de marzo de 2018, el Consejo ha ordenado 24 sumarios por infracciones a la Ley de Transparencia, tanto por no publicar de manera adecuada y oportuna información en sus sitios de Transparencia Activa, como por no entregar la información pública que este Consejo ha ordenado a raíz de requerimientos ciudadanos.</p> <p>Además, por primera vez el Consejo Directivo ordena un sumario en contra de un Jefe de Servicio por persistir en el no cumplimiento íntegro de una decisión de amparo (infracción contenida en el inciso segundo del artículo 46 de la Ley de Transparencia). El caso es particular porque se trata de un procedimiento que busca hacer cumplir una orden de entregar información, incluso existiendo un sumario previo por el mismo caso, pero en esta oportunidad, se pretende investigar y eventualmente castigar la contumacia en el incumplimiento, con una sanción que podría llegar a la suspensión en el cargo del Jefe de Servicio, por un lapso de 5 días. Se puede ver la Resolución del Director General del Consejo para la Transparencia, que ejecutó el acuerdo del Consejo Directivo de instruir sumario administrativo en la USACH en el siguiente link <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0</a></p> <p>La mayoría de los sumarios ordenados en 2017 se dirigen contra organismos de la Administración Central, cambiando la tendencia histórica del Consejo de instruir procesos sancionatorios contra municipalidades. Al 31 de diciembre de 2017, el Consejo Directivo ha adoptado una decisión respecto de 234 sumarios, de los cuales 128 (54,7%) culminaron en sanción para uno o más funcionarios públicos, 50 (21,3%) fueron sobreseídos, en 19 (8,1%) se absolvió de los cargos a los funcionarios respecto de los cuales se habían formulado y en 31 (13,2%) se generó una decisión mixta, es decir, algunos funcionarios fueron sancionados y otros absueltos.</p> <p>Así, durante el año 2017 el total de funcionarios con sanciones por sumarios fue de 37. De ese número se sancionó a 19 Alcaldes, 12 Encargados de Control, 5 Encargados de Transparencia y 1 Administrador Municipal. Los sumarios con sanción se aplicaron a 18 Municipalidades y a 2</p> |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <p><b>Comentario 14</b></p> | <p>Corporaciones Municipales.</p> <p><b>Estimo que ese Consejo es demasiado tímido para sancionar a los infractores de la Ley de Transparencia. Así, por ejemplo, en reciente amparo, solicité sanciones contra el municipio de Viña del Mar por sus reiterados incumplimientos en transparencia activa, en ese caso por no tener actualizados los permisos de edificación en su página Web. Dicho amparo fue acogido, negándose ese Consejo a acoger la solicitud de sanciones. Transcurrido apenas un mes, una vez más esa díscola municipalidad no cumple con mantener actualizados los permisos de edificación en su página Web, como puede fácilmente comprobarse entrando al Portal de Transparencia en <a href="http://www.munivina.cl">www.munivina.cl</a>. Ignoro lo que harán en el municipio con las reiteradas advertencias de ese Consejo, pues no les hacen ningún caso, probablemente las archiven sin leer.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 14</b></p>  | <p>Primero le comentamos que no nos referiremos por medio de este informa a casos particulares, pero que en general podemos mencionar que la Ley de Transparencia otorga facultades sancionatorias al Consejo para la Transparencia, las que se apegan a la norma y se aplican cuando corresponde, así le comentamos que a partir del año 2017 este Consejo decidió instruir directamente los Sumarios por infracciones a la mencionada Ley (anteriormente se solicitaban a la Contraloría General de la República), con el objetivo de ser más eficaces y contundentes en sus resultados.</p> <p>Al 31 de marzo de 2018, el Consejo ha ordenado 24 sumarios por incumplimientos a la Ley de Transparencia. De éstos, 8 se iniciaron por no publicar de manera oportuna y completa la información de Transparencia Activa; 9 por no responder o negar sin fundamento información en procesos de fiscalización; y 7 se instruyeron por no entregar información dentro del plazo ordenado por esta Corporación.</p> <p>Además, por primera vez el Consejo Directivo ordena un sumario en contra de un Jefe de Servicio por persistir en el cumplimiento íntegro de una decisión de amparo (infracción contenida en el inciso segundo del artículo 46 de la Ley de Transparencia). El caso es particular porque se trata de un procedimiento que busca hacer cumplir una orden de entregar información, incluso existiendo un sumario previo por el mismo caso, pero en esta oportunidad, se pretende investigar y eventualmente castigar la contumacia en el incumplimiento, con una sanción que podría llegar a la suspensión en el cargo del Jefe de Servicio, por un lapso de 5 días. Se puede ver la Resolución del Director General del Consejo para la Transparencia, que ejecutó el acuerdo del Consejo Directivo de instruir sumario administrativo en la USACH en el siguiente link <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/443+2016+Usach+sancion.pdf/9afbf782-fc5f-4e20-a68d-1227c4c48a54?version=1.0</a>.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2017, el Consejo Directivo ha adoptado una decisión respecto de 234 sumarios, de los cuales 128 (54,7%) culminaron en sanción para uno o más funcionarios públicos, 50 (21,3%) fueron sobreseídos, en 19 (8,1%) se absolvió de los cargos a los funcionarios respecto de los cuales se habían formulado y en 31 (13,2%) se generó una decisión mixta, es decir, algunos funcionarios fueron sancionados y otros absueltos.</p> <p>Así, durante el año 2017 el total de funcionarios con sanciones por sumarios fue de 37. De ese número se sancionó a 19 Alcaldes, 12 Encargados de Control, 5 Encargados de Transparencia y 1 Administrador Municipal. Los sumarios con sanción se aplicaron a 18 Municipalidades y a 2 Corporaciones Municipales. Respecto a los montos de las sanciones no los conocemos de antemano, ya que corresponden a un porcentaje de la remuneración bruta de cada funcionario. Sólo conocemos el monto descontado cuando nos reportan el pago de la multa. El monto total</p> |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | pagado que nos han reportado los sancionados es de \$124.658.750.  |
| <b>Comentario 15</b> | <b>Se debe realizar un verdadero seguimiento. En ocasiones, sólo por cumplir, se responde de manera poco satisfactoria.</b>  |
| <b>Respuesta 15</b>  | <p>Respecto del cumplimiento de decisiones, le comentamos que el Consejo para la Transparencia cuenta con una sección especialmente dedicada al cumplimiento de las decisiones que ordenan entregar información. Se trata de la Unidad de Auditorías, Seguimiento de Decisiones y Sumarios dependiente de la Dirección de Fiscalización. Esta Unidad realiza un seguimiento diario de la información que los órganos remiten a los ciudadanos en cumplimiento de una decisión de esta Corporación. Si el organismo no ha cumplido dentro del plazo ordenado, se despacha un oficio al organismo requiriendo que acredite la entrega de la información al solicitante de la misma, bajo el apercibimiento de realizar un sumario administrativo en contra del jefe de servicio. En esta etapa, también se analizan las alegaciones de solicitantes que manifiestan su disconformidad con la información recibida, de acuerdo al mérito de las mismas, se requiere al organismo que complemente su respuesta, o bien, se tiene por cumplida la decisión.</p> <p>En este punto es importante aclarar que la etapa de cumplimiento debe respetar lo ordenado por el Consejo Directivo en su decisión, de este modo, no es posible exigir la entrega de información que no fue ordenada entregar en la decisión del Consejo. Asimismo, cabe tener presente que en ocasiones la falta de satisfacción de los solicitantes no se refiere a la entrega de la información, sino que al contenido de la misma. En otras palabras, los antecedentes que los organismos entregan no resultan suficientes para lo que el ciudadano busca acreditar. En estos casos, el Consejo no posee competencias para emitir un pronunciamiento, por lo cual, recomendamos a los solicitantes que dirijan sus inquietudes a otros organismos de control, como son, la Contraloría General de la República, el Ministerio Público, superintendencias, entre otros.</p> |
| <b>Comentario 16</b> | <b>Que respuesta a consultas de la ciudadanía, de la Tesorería, e instituciones fiscales, Contraloría, incluyendo al IPS, se les envíe a ustedes una copia. El fin, que no contesten lo que ellos deseen, sin control. Incluso, para darse cuenta que tales organismos nadie las controla en su quehacer oficial, que la tramitación de las consultas son de un mínimo de 90 días hábiles y sus respuestas, no señalan claramente sus rechazos.</b>  |
| <b>Respuesta 16</b>  | <p>Respecto a la veracidad de la información, podemos contarle que atendiendo justamente a la necesidad de corroborar, tanto veracidad como completitud de la información que publican y/o entregan los organismos públicos, en sus procesos de Fiscalización en Transparencia Activa, el Consejo incluye procedimientos que guardan relación con el contraste de la información publicada con una serie de otras fuentes como el Diario Oficial, informes entregados a Contraloría, Dirección de Presupuestos, entre otras; e incluso otras secciones de la propia página web de los organismos, con el fin de confirmar que la información publicada en Transparencia Activa sea completa y veraz. Asimismo, en los procesos de Fiscalización en Derecho de Acceso a la Información, desde el año 2017, el énfasis se ha puesto en examinar la calidad de la respuesta a las solicitudes realizadas.</p> <p>Por otra parte, desde el año 2014, el Consejo viene implementando un proceso de Auditorías en Terreno, en donde se revisan los expedientes y el proceso para hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones de los amparos, lo que de alguna manera, debiera incidir en la calidad de la respuesta.</p> <p>Cabe señalar, que ni las consultas ni las solicitudes de acceso que se realizan a los distintos organismos públicos, van con copia al Consejo para la Transparencia. El Consejo sólo toma conocimiento del contenido de una solicitud de información, cuando se ingresa un amparo.</p>   |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>Ahora bien, cuando se trata de consultas y no solicitudes de acceso a información, éstas se deben ingresar a través de la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) y no a través del sistema de transparencia. En esos casos, los plazos están establecidos por el artículo 24 de la Ley 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado, y según la cual las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente. Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia. Y las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.</p> <p>Cabe destacar que los plazos mencionados anteriormente pueden ampliarse hasta la mitad de los mismos si las circunstancias lo ameritan, y salvo el caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses.</p>  |
| <p><b>Comentario 17</b></p> | <p><b>Sugeriría incluir una reseña de la información denegada en forma reiterativa, a fin que los ciudadanos conozcan la información que es reservada a la cual no tendrán acceso. Lo anterior con el fin de ampliar la capacitación sobre qué información es posible solicitar y cual no debería requerirse por que no se entregará.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 17</b></p>  | <p>Agradecemos su comentario, pues nos permite difundir nuestra Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia en la que se detalla el índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados que deben publicar los órganos y servicios de la Administración del Estado, que son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La individualización de los actos o resoluciones denegatorias que resuelvan los procedimientos administrativos de acceso a la información.</li> <li>b) La denominación que singularice a los actos, documentos e informaciones declarados secretos o reservados en virtud del acto o resolución indicado precedentemente.</li> <li>c) La parte del acto, documento o información declarado secreto o reservado, para el caso que la declaración sea parcial.</li> <li>d) El fundamento legal y la causal de secreto o reserva.</li> <li>e) La fecha de notificación del acto o resolución denegatoria.</li> </ul> <p>Y respecto de aquellos actos o resoluciones denegatorias que resuelvan los procedimientos administrativos de acceso a la información (Instrucción general N°3, numeral 1 letra a)), según el numeral 12 de la instrucción general N°11, indica: “Los órganos de la Administración del Estado deberán contemplar, en el mismo banner sobre Transparencia Activa en el que se contiene la información señalada en el numeral 1, un link independiente para el acceso directo al índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.”</p> <p>Así por ejemplo en nuestra página web, en la sección de transparencia activa, usted podrá encontrar el índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados por esta institución: <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/CT001/AIP/ADCSR">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/CT001/AIP/ADCSR</a>. Y lo mismo debería poder hacer usted para ver el índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados de las demás instituciones públicas.</p> |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <p><b>Comentario 18</b></p> | <p><b>Obligación de publicar el estado de las licitaciones públicas de aquellas instituciones que ejecutan grandes obras, por ejemplo Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Vivienda, de Salud, etc. Por ejemplo, conocer las empresas que se adjudican las obras y saber si se repiten mucho.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 18</b></p>  | <p>Efectivamente los organismos deben publicar el estado de las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.</p> <p>Tratándose de adquisiciones y contrataciones sometidas al Sistema de Compras Públicas, cada institución incluirá, en su medio electrónico institucional, un vínculo al portal de compras públicas, <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> o el vínculo que lo reemplace, a través del cual deberá accederse directamente a las contrataciones realizadas por el respectivo servicio u organismo.</p> <p>Respecto de las contrataciones no sometidas al Sistema de Compras Públicas bastará con informar en la planilla los siguientes antecedentes: individualización del acto administrativo que aprueba el contrato (tipo, denominación, fecha y número), individualización del contratista (nombre completo o razón social y R.U.T.), individualización de los socios o accionistas principales de las empresas o sociedades prestadoras, según sea el caso, objeto de la contratación o adquisición, monto o precio total convenido, duración del contrato y un link al texto íntegro del contrato, del acto administrativo que lo apruebe y de sus posteriores modificaciones. En el caso de tratarse de un procedimiento de licitación pública o privada se considerará una buena práctica incluir el texto de las bases de licitación, el acta de evaluación y el acto administrativo de adjudicación.</p> <p>Le invitamos entonces a que pueda revisar dicha información en la página web de alguna institución pública y en caso de no encontrarla pueda recurrir a este Consejo y realizar un reclamo por incumplimiento de los deberes de transparencia activa.</p> |
| <p><b>Comentario 19</b></p> | <p><b>Obligar a los organismos del Estado, a publicar en sus páginas web toda contratación de personal que realicen por un mínimo de tiempo (30 días)</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 19</b></p>  | <p>Efectivamente la Ley de Transparencia obliga a los organismos a publicar la información correspondiente al personal de planta, a contrata y el que se desempeñe en virtud de un contrato de trabajo, y las personas naturales contratadas a honorarios, con las correspondientes remuneraciones, de acuerdo a lo señalado en la Instrucción general N°11 en su numeral 1.4 y para cada persona se debe indicar expresamente la vigencia de la relación laboral (fecha de inicio y de término).</p> <p>Así por ejemplo en nuestra página web, en el banner de transparencia activa, podrá encontrar en el ítem “0.4 Personal y remuneraciones” la información de nuestra institución: <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta?codOrganismo=CT001">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta?codOrganismo=CT001</a> y lo mismo debería usted encontrar en otras instituciones públicas y en caso de no encontrarla puede usted recurrir a este Consejo y realizar un reclamo por incumplimiento de los deberes de transparencia activa.</p>  |

**Tema 2: Capacitación (14)**

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <p><b>Comentario 1</b></p> | <p><b>Sin embargo, los cursos online no han variado hace años, y ya agoté todas las instancias en materias de capacitación. Por esa razón, y dentro de esta posibilidad que me otorgan para opinar, puedo sugerir que se trabaje en una renovación (o complementación) de los cursos que poseen de forma online, e incluso, sería un bonito desafío que pudiesen realizar un curso especializado o diplomado en materias de transparencia para los servidores públicos que se desempeñan día a día en esta área. (Ej.: Diplomados de Biblioredes, DIBAM). Saludos cordiales.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 1</b></p>  | <p>Le agradecemos su comentario y a la vez le contamos que hemos estado desarrollando permanentemente nuevos recursos educativos en EducaTransparencia. Durante el año 2017, en el ámbito de los funcionarios públicos, se desarrolló un curso sobre “Lenguaje Claro” <a href="https://www.educatransparencia.cl/abiertos/lenguaje_claro/">https://www.educatransparencia.cl/abiertos/lenguaje_claro/</a> y además un curso sobre jurisprudencia y decisiones del CPLT en materia de causales de reserva, el cual estará operativo a fines de marzo.</p> <p>A su vez, en el ámbito escolar, se impartieron cursos sobre “Formación Ciudadana y Transparencia” tanto para profesores como alumnos los cuales puede revisar en <a href="https://www.educatransparencia.cl/escuelaciudadana/">https://www.educatransparencia.cl/escuelaciudadana/</a></p> <p>Como desafío para el año 2018 queremos desarrollar un curso y un portal sobre “Modelo de Gestión Documental” el cual contará con diversos módulos de profundización y una certificación respectiva.</p>   |
| <p><b>Comentario 2</b></p> | <p><b>Capacitar a los funcionarios públicos y evaluarlos acerca del conocimiento que deben tener sobre estas materias. Debería ser obligatorio al menos para algunos funcionarios.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 2</b></p>  | <p>El Plan de Capacitación del año 2017 consideró el despliegue de los profesionales de la Unidad de Promoción y Clientes para la realización de diferentes líneas de capacitación a distintas audiencias, alcanzando un total de 6.698 personas capacitadas, superando las 5.655 personas del año anterior. De éstos, 4.956 corresponden a funcionarios públicos (63%) y 1.742 a ciudadanos (37%).</p> <p>Las capacitaciones a funcionarios públicos fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 actividades en Municipios en el marco de la implementación del Modelo de Gestión en Transparencia Municipal (MGTM).</li> <li>• 19 actividades a funcionarios de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Administración Central en todas las regiones del país, con un total de 2.658 participantes.</li> <li>• 8 actividades denominadas "Escuelas de Capacitación" en dependencias del Consejo para la Transparencia y 2 Jornadas de actualización de Enlaces en materias de Jurisprudencia del Consejo en relación a la distracción indebida de las funciones del servicio y en Protección de Datos Personales. El total de asistentes a estas actividades fue de 990 funcionarios.</li> </ul> <p>Además se realizaron actividades a demanda, en las cuales se requirió la presencia de</p> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>profesionales del Consejo para la Transparencia para realizar distintos módulos de capacitación en diferentes organismos públicos (Municipalidades, Empresas Públicas, Universidades, etc.). En estas actividades se capacitó a 506 funcionarios.</p> <p>Respecto a evaluación, los funcionarios capacitados son evaluados a través del Estudio Nacional de Funcionarios, que se realiza cada año, y cuyo objetivo es conocer el nivel de penetración de la cultura de la transparencia en los funcionarios públicos, sobre la base de sus percepciones y opiniones en torno al Derecho de Acceso a la Información Pública y a la Ley de Transparencia.</p> <p>Adicionalmente, el Consejo para la Transparencia cuenta con el portal educativo a distancia <a href="http://www.educatransparencia.cl">www.educatransparencia.cl</a> donde tanto funcionarios públicos como ciudadanos interesados en la materia pueden inscribir cursos <i>elearning</i> en materias de Transparencia y Acceso a la Información, los cuales poseen una evaluación final como requisito para aprobar cada módulo educativo.</p>  |
| <p><b>Comentario 3</b></p> | <p><b>Se deben realizar más actividades de Formación Ciudadana en regiones promocionando la descentralización.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 3</b></p>  | <p>El Consejo para la Transparencia no cuenta con sedes en regiones, sin embargo, en su afán por promover una cultura de la transparencia en el país, está consciente de la necesidad de realizar capacitaciones y promocionar el derecho de acceso a la información en las diversas regiones del país.</p> <p>Durante el año 2017 se realizaron las siguientes actividades en temas de Formación Ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos cursos de perfeccionamiento docente como parte de la Escuela de Verano de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica. En ellos participaron 45 docentes de diversas regiones y variadas realidades socioeducativas.</li> <li>• Realización de 2 talleres de Formación Ciudadana y Transparencia a Directoras y educadoras de jardines infantiles pertenecientes a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji) uno en Valdivia con 37 participantes y otro en Santiago con 81.</li> <li>• Realización de talleres a estudiantes de enseñanza media y básica de colegios particulares subvencionados y particulares pagados, 2 de la región Metropolitana y 2 de Los Lagos, llegando a un total de 237 estudiantes.</li> </ul> <p>Como complemento a estas acciones, el Consejo cuenta con una plataforma virtual con cursos gratuitos que posibilita que desde cualquier zona del país, se pueda realizar cursos de formación ciudadana y transparencia.</p> <p>Además, en conjunto con la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica, se organizó el 3° Seminario de Formación Ciudadana y Transparencia para difundir el trabajo que desde 3 universidades (Universidad de Chile, Universidad Austral y Pontificia Universidad Católica) están haciendo para enfrentar los desafíos de la nueva política pública de Formación Ciudadana y mostrar experiencias exitosas de ciudadanía realizadas en colegios de distintas</p> |

realidades (municipal de Quilicura, particular subvencionado de Valdivia y particular pagado de Vitacura).

Por otra parte, desde el año 2016 se conformaron Observatorios Regionales de Transparencia, los que funcionan al alero de Universidades en regiones, y 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 regionales, además de Promover el principio de Transparencia y el DAI a nivel regional y fomentar la instalación de una cultura de la Transparencia en el país.

El año 2016 se constituyeron los siguientes Observatorios Regionales:

- Universidad Católica de Temuco.
- Universidad de Talca.
- Universidad de Los Lagos.
- Universidad de Concepción.
- Universidad Central, Sede La Serena.
- Universidad Andrés Bello, Sede Viña del Mar.

Mientras que el año 2017, se constituyeron los siguientes:

- Universidad de Tarapacá (Arica y Parinacota)
- Universidad de Magallanes

En la línea de su comentario, le comentamos que como principales actividades y logros alcanzados por los Observatorios, podemos mencionar la promoción del Derecho de Acceso a la Información a nivel local y colaboración en el posicionamiento estratégico del Consejo en Regiones:

- Cerca de 30 actividades de promoción del Derecho de Acceso a Información (DAI).
- Más de 90 académicos y estudiantes capacitados en Transparencia, aliados del CPLT y movilizados por el Derecho de Acceso a la Información.
- Más de 100 instituciones públicas regionales evaluadas en Transparencia Activa (TA) y DAI.
- Gestión de Redes Locales.

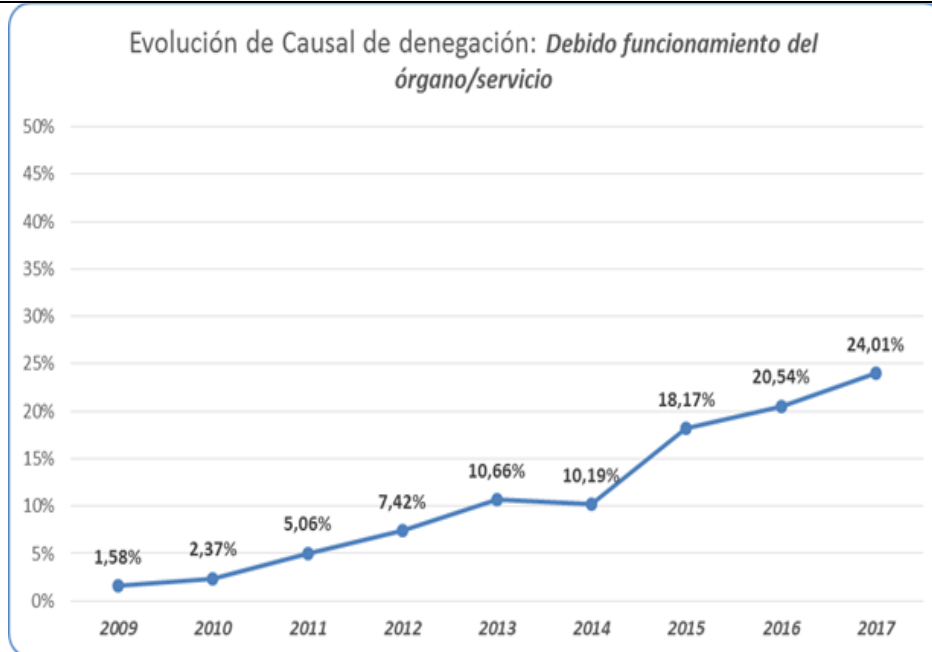
Para este año 2018, continuaremos desarrollando actividades de capacitación en regiones, pero además, llevaremos adelante un proceso de participación ciudadana para levantar – regionalmente- las reflexiones de la población acerca de la política pública de transparencia y sus desafíos para enfrentar las demandas de probidad y anticorrupción del país para la



|              |  |
|--------------|--|
|              | <p>próxima década. Lo invitamos a sumarse a este proceso. Puede obtener más información, visitando el link: <a href="http://www.consejotransparencia.cl/proceso-de-participacion-ciudadana/">http://www.consejotransparencia.cl/proceso-de-participacion-ciudadana/</a></p>  |
| Comentario 4 | <p><b>Creo es necesario enfocarse en las Direcciones regionales y Seremias en tema de capacitación, ya que me ha tocado ver en varias ocasiones que los colegas encargados de transparencia pasiva, aún no saben qué hacer en los casos de derivaciones desde otros servicios, aún existen varios servicios que desconocen algunos puntos referentes a gestión de solicitudes.</b></p>   |
| Respuesta 4  | <p>El Plan de Capacitación del año 2017 consideró el despliegue de los profesionales de la Unidad de Promoción y Clientes para la realización de diferentes líneas de capacitación a distintas audiencias, alcanzando un total de 6.698 personas capacitadas, superando las 5.655 personas del año anterior. De éstos, 4.956 corresponden a funcionarios públicos (63%) y 1.742 a ciudadanos (37%).</p> <p>Las capacitaciones a funcionarios públicos fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 actividades en Municipios en el marco de la implementación del Modelo de Gestión en Transparencia Municipal (MGTM).</li> <li>• 19 actividades a funcionarios de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Administración Central en todas las regiones del país, con un total de 2.658 participantes.</li> <li>• 8 actividades denominadas "Escuelas de Capacitación" en dependencias del Consejo para la Transparencia y 2 Jornadas de actualización de Enlaces en materias de Jurisprudencia del Consejo en relación a la distracción indebida de las funciones del servicio y en Protección de Datos Personales. El total de asistentes a estas actividades fue de 990 funcionarios.</li> </ul> <p>Además, se realizaron actividades a demanda, en las cuales se requirió la presencia de profesionales del Consejo para la Transparencia para realizar distintos módulos de capacitación en diferentes organismos públicos (Municipalidades, Empresas Públicas, Universidades, etc.). En estas actividades se capacitó a 506 funcionarios.</p> <p>En todas estas actividades son convocados funcionarios de las distintas Seremías regionales.</p> |
| Comentario 5 | <p><b>Me parecería óptimo difundir la labor del Consejo al interior de las reparticiones públicas fiscalizadas, específicamente a los ciudadanos que son funcionarios públicos de carrera. Son ellos quienes en la mayoría de las oportunidades están en la mejor posición para saber y conocer qué documentos e información solicitar con miras a fiscalizar el accionar de las reparticiones públicas de las que forman parte y las autoridades de ésta.</b></p>   |
| Respuesta 5  | <p>Como Consejo para la Transparencia hemos hecho un reconocimiento de que los funcionarios públicos tienen un rol sumamente relevante en la instalación de una Cultura de la Transparencia en la administración pública, particularmente porque muchas veces son el rostro visible del Estado con los ciudadanos, por este sentido es que hemos potenciado el trabajo de promoción y capacitación para éstos. Por esto se han realizado capacitaciones a funcionarios de los organismos obligados por Ley. Así, el Plan de Capacitación del año 2017</p>  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>consideró el despliegue de los profesionales de la Unidad de Promoción y Clientes para la realización de diferentes líneas de capacitación a distintas audiencias, alcanzando un total de 6.698 personas capacitadas, superando las 5.655 personas del año anterior. De éstos, 4.956 corresponden a funcionarios públicos (63%) y 1.742 a ciudadanos (37%).</p> <p>Las capacitaciones a <b>funcionarios públicos</b> fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 actividades en Municipios en el marco de la implementación del Modelo de Gestión en Transparencia Municipal (MGTM).</li> <li>• 19 actividades a funcionarios de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Administración Central en todas las regiones del país, con un total de 2.658 participantes.</li> <li>• 8 actividades denominadas "Escuelas de Capacitación" en dependencias del Consejo para la Transparencia y 2 Jornadas de actualización de Enlaces en materias de Jurisprudencia del Consejo en relación a la distracción indebida de las funciones del servicio y en Protección de Datos Personales. El total de asistentes a estas actividades fue de 990 funcionarios.</li> </ul> <p>Además, se realizaron actividades a demanda, en las cuales se requirió la presencia de profesionales del Consejo para la Transparencia para realizar distintos módulos de capacitación en diferentes organismos públicos (Municipalidades, Empresas Públicas, Universidades, etc.). En estas actividades se capacitó a 506 funcionarios.</p> |
| <p><b>Comentario 6</b></p> | <p><b>Quienes no somos especialistas en derecho y actuamos de buena fe, primariamente en muchos casos tendemos a solicitar información poco acotada. Esto es aprovechado por diversas instituciones públicas para no entregar la información, invocando como causal de secreto o reserva la letra c del artículo 21 de la ley de transparencia. Por tanto, pienso que si en algo hay que educar y capacitar en materias de transparencia, es en la necesidad de acotar y precisar la información solicitada a objeto facilitar que el Consejo tenga la mayor facilidad para acoger los amparos.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 6</b></p>  | <p>Respecto al artículo 21 de la Ley de Transparencia, precisar que señala como causal de secreto o reserva, en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a información, en su letra c) "Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales"<sup>4</sup>.</p> <p>Del total de veces que se invocó la causal de denegación "Afecta el debido funcionamiento del órgano/servicio" a través de los años (1.266 veces desde 2009 a 2017), en 2016 la causal alcanzó un 20,54% de los registros, mientras que en el año 2017 alcanzó un 24,01%. Lo que se muestra en el siguiente gráfico:</p>  |

<sup>4</sup> Para revisar la ley, se encuentra disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>



Conociendo esta situación el Consejo para la Transparencia hace recomendaciones a los usuarios del sistema de acceso a información para precisar adecuadamente la información que solicitan de manera que puedan obtenerla oportunamente, dichas recomendaciones se entregan a través de las capacitaciones (a funcionarios y ciudadanos), pero además, cualquier persona que requiera asesoría o apoyo en su solicitud de información, puede obtenerla comunicándose con nosotros al correo: [contacto@consejotransparencia.cl](mailto:contacto@consejotransparencia.cl) o al teléfono: 2-2495 2000.

Respecto a las capacitaciones, durante el año 2017 se realizaron para ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil, un total de 59 actividades a lo largo de todo Chile y consideraron a dirigentes sociales y líderes comunitarios, a quienes se preparó mediante talleres de habilitación en el Derecho de Acceso a la Información (al año 2016 se realizaron 36).

Es importante destacar que el 2017 se diseñó e implementó un nuevo sistema de medición de resultados de los 7 talleres de habilitación en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública realizado a mujeres usuarias de programas de formación ciudadana de PRODEMU de la V región, específicamente en las comunas de La Ligua, San Felipe, Valparaíso, Quillota, Los Andes y Villa Alemana. A las participantes se les aplicó un cuestionario antes del inicio del taller y luego de pasadas dos semanas, observándose que de las 106 mujeres evaluadas, 97% logró avances de a lo menos 30% entre el puntaje obtenido en la primera y la segunda medición.

Para el año 2018 el plan de capacitación considera potenciar esta línea de trabajo, realizando acciones de promoción dirigido a público segmentado (mujeres, migrantes, adultos mayores, por ejemplo) y con énfasis en el acompañamiento a ciudadanos en el proceso de solicitud de información.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | <p>Finalmente, deseamos destacar que el 2017 se implementó un "Modelo de Acompañamiento Piloto" a organizaciones sociales de comunidades que se vieron afectadas por incendios y/o desastres naturales. El objetivo era que a través del uso de la Ley de Transparencia pudieran activar derechos sociales que les permitieran satisfacer sus necesidades específicas.</p> <p>El Piloto contempló la realización de dos acompañamientos. El primero -que contó con el apoyo del Observatorio de Transparencia de la Región de Valparaíso, alojado en la Universidad Andrés Bello- apoyó la realización de solicitudes de acceso a la información a organismos públicos vinculados al derecho a la vivienda de dirigentes de los campamentos "Felipe Camiroaga" y "Alto Sinaí". La segunda, se realizó con dirigentes sociales de la comunidad de El Sauzal, en la comuna de Cauquenes, Región del Maule, donde la temática abordada mediante el uso de la Ley de Transparencia fue el derecho a un medio ambiente adecuado y el control social de instituciones públicas ligadas a temas medioambientales.</p> <p>Además, se realizaron actividades a demanda, en las cuales se requirió la presencia de profesionales del Consejo para la Transparencia para realizar distintos módulos de capacitación en diferentes organismos públicos (Municipalidades, Empresas Públicas, Universidades, etc.). En estas actividades se capacitó a 506 funcionarios. Por ende, si alguna organización requiriera capacitación por parte de este Consejo puede solicitarla al correo y teléfono ya mencionado.</p> <p>Por otra parte, el Consejo para la Transparencia está evaluando actualmente un Proyecto para instalar una función de Atención personalizada y especializada a la Ciudadanía, la cual busca asistir a los ciudadanos que presentan amparos inadmisibles ante este Consejo, capacitarlos en cómo hacer las solicitudes y ayudarles para que no pierdan tiempo al ser derivados.</p> |
| <p><b>Comentario<br/>7</b></p> | <p><b>- Planes de capacitaciones a profesores y alumnos de enseñanza media en el marco de la educación cívica.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta<br/>7</b></p>  | <p>Le comentamos que el año 2017 el Consejo para la Transparencia continuó desarrollando la línea de trabajo de Formación Ciudadana. Esto a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de las Guías Didácticas de Formación Ciudadana y Transparencia a docentes de las asignaturas de Historia y Geografía, Lenguaje y Orientación, de distintos colegios. Se repartieron 555 guías entre 51 participantes en 7 actividades.</li> <li>• Realización de dos cursos de perfeccionamiento docente como parte de la Escuela de Verano de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica. En ellos participaron 45 docentes de diversas regiones y variadas realidades socioeducativas.</li> <li>• Realización de 2 talleres de Formación Ciudadana y Transparencia a Directoras y educadoras de jardines infantiles pertenecientes a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji), uno en Valdivia, con 37 participantes y otro en Santiago, con 81.</li> <li>• Realización de talleres a estudiantes de enseñanza media y básica de colegios particulares subvencionados y particulares pagados, 2 de la región Metropolitana y 2</li> </ul>   |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>de Los Lagos, llegando a un total de 237 estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En conjunto con la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica, se organizó el 3° Seminario de Formación Ciudadana y Transparencia para difundir el trabajo que desde 3 universidades (Universidad de Chile, Universidad Austral y Pontificia Universidad Católica) están haciendo para enfrentar los desafíos de la nueva política pública de Formación Ciudadana y mostrar experiencias exitosas de ciudadanía realizadas en colegios de distintas realidades (municipal de Quilicura, particular subvencionado de Valdivia y particular pagado de Vitacura).</li> </ul> <p>En lo referido a la capacitación en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se diseñó un nuevo recurso asociado al Sitio Web "Escuela Ciudadana", dependiente de Educatransparencia. Éste consiste en una versión preliminar de un videojuego educativo con preguntas de alternativas para niños de entre 10 y 16 años, llamado "Ciudadan@s", versión que fue piloteada con profesores y estudiantes de 7° básico y de 1° medio de colegios de sectores socioeconómicos medios de la Región Metropolitana. Se comenzó un proceso participativo con docentes para construcción de preguntas para la versión final que estará disponible durante el año 2018.</li> </ul> <p>Y también se continuó con la impartición y difusión de los dos cursos de "Formación Ciudadana y Transparencia" (uno dirigido a docentes y otro para estudiantes).</p> <p>En la línea de actividades académicas, se impartió por tercer año el curso electivo de formación general en la Universidad Alberto Hurtado llamado "Ciudadanía y Transparencia".</p> <p>Finalmente, se mantuvieron acciones de coordinación técnica con instituciones públicas y de la sociedad civil relevantes en el ámbito de las políticas educativas, entre ellas, Fundación Net, Fundación para la Superación de la Pobreza, Fundación Belén Educa, Ministerio de Educación y Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p>Para el presente año se pretende realizar Talleres de Formación ciudadana a estudiantes de Enseñanza Media (Federaciones y/o Consejos Escolares), en 5 regiones del país, para un público estimado en 200 personas. También se ha establecido realizar Talleres de Formación Ciudadana y Transparencia en escuelas de Pedagogía en Historia y Ciencias Sociales, en 5 regiones de Chile, par aun público estimado de 260 peronas</p> |
| <p><b>Comentario 8</b></p> | <p><b>Acudan a los colegios y liceos a realizar charlas, regalen educación cívica y las personas les regalaran confianza y afecto, siembren ahora, cosechen mañana, y el Consejo prevalecerá en el tiempo como Institución fundamental de la República de Chile (...).</b></p> <p><b>Acudan a los colegios y liceos a realizar charlas, siembren ahora y cosechen mañana, creo que los recibirán con cariño.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 8</b></p>  | <p>Le comentamos que el año 2017 el Consejo para la Transparencia realizó capacitaciones y difusión en establecimientos educacionales. Esto a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión de las Guías Didácticas de Formación Ciudadana y Transparencia a docentes de las asignaturas de Historia y Geografía, Lenguaje y Orientación, de distintos</li> </ul>  |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | <p>colegios. Se repartieron 555 guías entre 51 participantes en 7 actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de dos cursos de perfeccionamiento docente como parte de la Escuela de Verano de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica. En ellos participaron 45 docentes de diversas regiones y variadas realidades socioeducativas.</li> <li>• Realización de 2 talleres de Formación Ciudadana y Transparencia a Directoras y educadoras de jardines infantiles pertenecientes a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji) uno en Valdivia con 37 participantes y otro en Santiago con 81.</li> <li>• Realización de talleres a estudiantes de enseñanza media y básica de colegios particulares subvencionados y particulares pagados, 2 de la región Metropolitana y 2 de Los Lagos, llegando a un total de 237 estudiantes.</li> <li>• En conjunto con la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica, se organizó el 3° Seminario de Formación Ciudadana y Transparencia para difundir el trabajo que desde 3 universidades (Universidad de Chile, Universidad Austral y Pontificia Universidad Católica) están haciendo para enfrentar los desafíos de la nueva política pública de Formación Ciudadana y mostrar experiencias exitosas de ciudadanía realizadas en colegios de distintas realidades (municipal de Quilicura, particular subvencionado de Valdivia y particular pagado de Vitacura).</li> </ul> <p>Además, se diseñó un nuevo recurso asociado al Sitio Web “Escuela Ciudadana”, dependiente de Educatransparencia, este consiste en una versión preliminar de un videojuego educativo con preguntas de alternativas para niños de entre 10 y 16 años, llamado "Ciudadan@s", versión que fue piloteada con profesores y estudiantes de 7° básico y de 1° medio de colegios de sectores socioeconómicos medios de la Región Metropolitana. Se comenzó un proceso participativo con docentes para construcción de preguntas para la versión final que estará disponible durante el año 2018.</p> <p>Para este 2018, en tanto, podemos contarle que se continuará con estas líneas de trabajo, haciendo especial énfasis en el trabajo presencial con estudiantes de carreras de pedagogía en historia, geografía y ciencias sociales en 9 regiones del país.</p> |
| <p><b>Comentario</b><br/>9</p> | <p>- <b>Más capacitación en los municipios rurales.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta</b><br/>9</p>  | <p>Concordamos con usted en que se requiere más capacitación en municipios rurales, por lo que continuaremos trabajando en llegar a más funcionarios y ciudadanos de dichos territorios. Por esa razón, estamos trabajando este aspecto de forma especial con los municipios a través de la implementación del Modelo de Transparencia de Gestión Municipal 2.0, iniciativa que busca abordar las particularidades de los Municipios participantes, desarrollando planes de acción acordes a su realidad local y encaminadas a disminuir las brechas que puedan presentar en temas de transparencia y acceso a información pública.</p> <p>Adicionalmente, durante el año 2018 el CPLT realizará un ambicioso despliegue regional que involucra visitar todas las capitales regionales del país, visitas en las que se invitará a todos los municipios de cada región a capacitarse y actualizar sus conocimientos en materias de</p>  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>Transparencia y Acceso a la Información.</p> <p>Igualmente, el CPLT pone a disposición de todos los funcionarios interesados, su portal educativo Educatransparencia <a href="http://www.educatransparencia.cl">www.educatransparencia.cl</a> donde existe una variada oferta de cursos virtuales gratuitos en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con lo que este recurso puede complementar la capacitación presencial que pueda recibirse durante este año.</p>  |
| <p><b>Comentario 10</b></p> | <p><b>A modo de sugerencia, sería muy conveniente que existan iniciativas de capacitaciones a instituciones educacionales, realizar convenios de colaboración con las Direcciones de Educación o corporaciones municipales del país, para fomentar aún más las materias de transparencia.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 10</b></p>  | <p>Le comentamos que el año 2017 el Consejo para la Transparencia realizó capacitaciones y difusión en establecimientos educacionales. Esto a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de las Guías Didácticas de Formación Ciudadana y Transparencia a docentes de las asignaturas de Historia y Geografía, Lenguaje y Orientación, de distintos colegios. Se repartieron 555 guías entre 51 participantes en 7 actividades.</li> <li>• Realización de dos cursos de perfeccionamiento docente como parte de la Escuela de Verano de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica. En ellos participaron 45 docentes de diversas regiones y variadas realidades socioeducativas.</li> <li>• Realización de 2 talleres de Formación Ciudadana y Transparencia a Directoras y educadoras de jardines infantiles pertenecientes a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji) uno en Valdivia con 37 participantes y otro en Santiago con 81.</li> <li>• Realización de talleres a estudiantes de enseñanza media y básica de colegios particulares subvencionados y particulares pagados, 2 de la región Metropolitana y 2 de Los Lagos, llegando a un total de 237 estudiantes.</li> <li>• En conjunto con la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica, se organizó el 3° Seminario de Formación Ciudadana y Transparencia para difundir el trabajo que desde 3 universidades (Universidad de Chile, Universidad Austral y Pontificia Universidad Católica) están haciendo para enfrentar los desafíos de la nueva política pública de Formación Ciudadana y mostrar experiencias exitosas de ciudadanía realizadas en colegios de distintas realidades (municipal de Quilicura, particular subvencionado de Valdivia y particular pagado de Vitacura).</li> </ul> <p>Además, se diseñó un nuevo recurso asociado al Sitio Web “Escuela Ciudadana”, dependiente de Educatransparencia, este consiste en una versión preliminar de un videojuego educativo con preguntas de alternativas para niños de entre 10 y 16 años, llamado "Ciudadan@s", versión que fue piloteada con profesores y estudiantes de 7° básico y de 1° medio de colegios de sectores socioeconómicos medios de la Región Metropolitana. Se comenzó un proceso participativo con docentes para construcción de preguntas para la versión final que estará disponible durante el año 2018.</p> |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Comentario 11</b> | <b>La educación debiera aplicarse también en forma virtual ya que no todos podemos acceder a ella por falta de tiempo, autorización u otros.</b>  |
| <b>Respuesta 11</b>  | <p>El Consejo para la Transparencia, reconociendo esta realidad, cuenta con el Portal Educativo EducaTransparencia, el que consiste en un sitio electrónico, o plataforma <i>online</i>, con cursos <i>e-learning</i> que pueden ser usados de manera libre, o bien con certificación cuando se realiza el registro del usuario. Además, cuenta con distintos recursos pedagógicos, como cápsulas animadas, videos informativos sobre transparencia y acceso a la información.</p> <p>En esta plataforma, el año 2017 se contó con 8.991 alumnos inscritos y 18.220 ingresos a los cursos libres. Los cursos que concentraron la mayor demanda de capacitación fueron "Fortalecimiento de la Probidad y la Transparencia en el Sector Publico" y "Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información".</p> <p>Adicionalmente, se llevaron a cabo distintos procesos de diseño y desarrollo de cursos y material educativo, entre los que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de nuevo curso virtual "Transparencia Activa y Partidos Políticos".</li> <li>• Impartición de curso de desarrollo de "Lenguaje Claro" dirigido a funcionarios públicos y expertos en temas de comunicación desde el Estado a la ciudadanía.</li> </ul> <p>Le invitamos a que visite EducaTransparencia (en <a href="https://www.educatransparencia.cl/">https://www.educatransparencia.cl/</a>) y pueda participar en alguno de los 17 cursos que actualmente están disponibles para el público interesado,</p> |
| <b>Comentario 12</b> | <b>Incrementar el número de cursos virtuales mensuales que se pueden inscribir en la plataforma educatransparencia.cl</b>   |
| <b>Respuesta 12</b>  | Se va a evaluar este año la posibilidad de inscribir más de 2 cursos por cada alumno. Este límite se estableció ya que la experiencia nos ha mostrado que cuando las personas inscriben 3 o más cursos de una sola vez, tienden a no terminarlos todos.   |
| <b>Comentario 13</b> | <b>-Ampliar los planes de formación a los demás poderes del Estado.</b>   |
| <b>Respuesta 13</b>  | Cualquier persona puede inscribirse a cualquiera de los planes de formación que actualmente se imparten. Puede revisar el detalle de los Planes de Formación disponibles en el siguiente link: <a href="https://www.educatransparencia.cl/planes">https://www.educatransparencia.cl/planes</a>  |
| <b>Comentario 14</b> | <b>Jornadas de capacitación en clubes deportivos y otras organizaciones territoriales.</b>  |
| <b>Respuesta 14</b>  | <p>Durante el año 2017 se realizaron capacitaciones para ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil que alcanzaron 59 actividades a lo largo de todo Chile y consideraron a dirigentes sociales y líderes comunitarios, a quienes se preparó mediante talleres de habilitación en el Derecho de Acceso a la Información (al año 2016 se realizaron 36).</p> <p>Si bien los clubes deportivos son organizaciones territoriales que han sido convocadas a las</p>   |



actividades de capacitación, han tenido poca participación en las mismas.

Es importante destacar que el 2017 se diseñó e implementó un nuevo sistema de medición de resultados de los 7 talleres de capacitación en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública realizado a mujeres usuarias de programas de formación ciudadana de PRODEMU de la V región, específicamente en las comunas de La Ligua, San Felipe, Valparaíso, Quillota, Los Andes y Villa Alemana. A las participantes se les aplicó un cuestionario antes del inicio del taller y luego de pasadas dos semanas, observándose que de las 106 mujeres evaluadas, 97% logró avances de a lo menos 30% entre el puntaje obtenido en la primera y la segunda medición.

Finalmente, deseamos destacar que el 2017 se implementó un "Modelo de Acompañamiento Piloto" a organizaciones sociales de comunidades que se vieron afectadas por incendios y/o desastres naturales. El objetivo era que a través del uso de la Ley de Transparencia pudieran activar derechos sociales que les permitieran satisfacer sus necesidades específicas.

El Piloto contempló la realización de dos acompañamientos. El primero -que contó con el apoyo del Observatorio de Transparencia de la Región de Valparaíso, alojado en la Universidad Andrés Bello- apoyó la realización de solicitudes de acceso a la información a organismos públicos vinculados al derecho a la vivienda de dirigentes de los campamentos "Felipe Camiroaga" y "Alto Sinaí". La segunda, se realizó con dirigentes sociales de la comunidad de El Sauzal, en la comuna de Cauquenes, Región del Maule, donde la temática abordada mediante el uso de la Ley de Transparencia fue el derecho a un medio ambiente adecuado y el control social de instituciones públicas ligadas a temas medioambientales.

Además, se realizaron actividades a demanda, en las cuales se requirió la presencia de profesionales del Consejo para la Transparencia para realizar distintos módulos de capacitación en diferentes organismos públicos (Municipalidades, Empresas Públicas, Universidades, etc.). En estas actividades se capacitó a 506 funcionarios.

Por ende, si alguna organización requiriera capacitación por parte de este Consejo podría solicitarla al correo contacto@consejotransparencia.cl o al teléfono 2-2495 2000.

Para el presente año, se continuará con estas líneas de trabajo, buscando fortalecer la función de acompañamiento a organizaciones sociales y comunidades que a través del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, puedan activar otros derechos y realizar un control ciudadano de la función pública.

### Tema 3: Gestión de Casos (14)

Comentario  
1

En cuanto a la mejorar en el área de tramitación y resolución de casos. Se estima que es fundamental que se transparente activamente con la ciudadanía el SARC, el que si bien, es un sistema que internamente puede agilizar la tramitación de casos, no ha sido incorporado normativamente, ni socializado para los reclamantes de información pública, más allá de los casos en los que se aplica y su escasa alusión en los anuarios institucionales; estimo que es fundamental que la ciudadanía conozca en que consiste, como se aplica, cuando se aplica,

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | <p>en que contribuye y si realmente les permite alcanzar el derecho de acceso a la información pública en un plazo inferior que el sistema ordinario. etc. El sistema al igual que otros mecanismos de conciliación tiene mucho potencial y efectivamente puede implicar un ahorro en los recursos institucionales del CPLT, no obstante en atención a que se desarrolla en el ámbito de lo público, que la administración requiere que su actuar este dotado de juridicidad, es que debe instarse a su regulación expresa, fundamentalmente en atención a que su aplicación se basa en las decisiones tomadas en casos anteriores (por ejemplo menor complejidad), las que pueden ser perfectamente objeto de cambios de criterio, no permitiendo dar certeza jurídica de cuando procede y cuando no. Es necesario estandarizar su procedencia de manera, que dicho sistema se ajuste a los principios del derecho público y a los objetivos de la ley de transparencia. No podemos de dejar de constatar a raíz de esta institución, el concepto de Administración como mera ejecutora de las normas legales, ya no es suficiente para hacerse cargo de la realidad administrativa que estamos viviendo, no obstante es fundamental que los ciudadanos y la opinión pública conozcan este sistema de la misma manera que se ha promocionado la ley de transparencia y las funciones del CPLT.</p>   |
| <p><b>Respuesta<br/>1</b></p> | <p>La disminución de los plazos es una preocupación constante de este Consejo, que compartimos con ustedes y entendemos la necesidad de difundir y promocionar el Sistema de Resolución Anticipada de Casos (SARC). Por ello le comentamos que nuestro compromiso de servicio es de un plazo máximo de 120 días corridos, lo que se consiguió en el 96% de caso admisibles, no obstante lo cual, el año 2017 incorporamos una serie de acciones que nos han permitido ir disminuyendo los plazos de tramitación total. Así, por ejemplo, podemos señalar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Se estableció un nuevo indicador de plazo de 90 días corridos, que tuvo como resultado que el 72,8% de los casos admisibles fuera tramitado dentro del dicho plazo total. Efectivamente, aún existe un porcentaje menor de casos que supera dicho plazo de 90 días, y que quisiéramos acotar.</li> <li>2.- Asimismo, hemos profundizado la tramitación de casos por SARC (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias). Es decir, cuando un caso es derivado a este procedimiento el objetivo es conseguir la información y entregarla inmediatamente al solicitante. Evitando con ello, que deba esperar la resolución de fondo del caso, el posterior plazo de entrega y, un eventual, reclamo de ilegalidad. Este procedimiento ha significado una reducción significativa de los plazos y un aumento importante en la satisfacción de los requirentes de información que solicitan amparo ante Consejo.</li> </ol> <p>A pesar del esfuerzo que este trabajo conlleva, estamos muy satisfechos pues anualmente el volumen de casos recibidos en el Consejo ha aumentado de manera significativa, en gran parte por la facilitación para ejercer el Derecho de Acceso a la Información, así como para presentar reclamos a través de plataformas online, como el Portal de Transparencia. Durante el año 2017, ingresaron al Consejo 4.601 casos, lo que representa un aumento de 237 en relación al 2016 (5% más). Por su parte, el año 2017 se resolvieron 4.372 casos.</p> <p>Para el año 2018 volvemos a asumir el desafío de resolver con mayor celeridad los casos y hemos establecido un nuevo piso que supone que aquellos casos con jurisprudencia asentada sean resueltos en un plazo total de 70 días corridos y, además, hemos decidido profundizar el</p> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>procedimiento SARC. Esperamos con ello, garantizar de mejor forma el derecho de acceso a la información y sus principios rectores, especialmente, los de oportunidad y facilitación.</p>  |
| <p><b>Comentario 2</b></p> | <p><b>Como sugerencia, se solicita mayor celeridad en gestionar los amparos, no es posible esperar seis meses por una respuesta, cuando se ha entregado todo el respaldo solicitado. Más aun cuando el organismo público en cuestión no está cumpliendo una ley por más de 13 años. Se debería endurecer las medidas a todo director o jefatura directa, que no entregue la información en los tiempos indicados, no quiero pensar que el consejo está politizado. saludos</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 2</b></p>  | <p>La disminución de los plazos es una preocupación constante de este Consejo, que compartimos con ustedes y entendemos la necesidad de acceder lo más pronto posible a la información solicitada. Efectivamente, nuestro compromiso de servicio es de un plazo máximo de 120 días corridos, lo que se consiguió en el 96% de caso admisibles, no obstante lo cual, el año 2017 incorporamos una serie de acciones que nos han permitido ir disminuyendo los plazos de tramitación total. Así, por ejemplo, podemos señalar que:</p> <p>1.- Se estableció un nuevo indicador de plazo de 90 días corridos, que tuvo como resultado que el 72,8% de los casos admisibles fuera tramitado dentro del dicho plazo total. Efectivamente, aún existe un porcentaje menor de casos que supera dicho plazo de 90 días, y que quisiéramos acotar.</p> <p>2.- Asimismo, hemos profundizado la tramitación de casos por SARC (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias). Es decir, cuando un caso es derivado a este procedimiento el objetivo es conseguir la información y entregarla inmediatamente al solicitante. Evitando con ello, que deba esperar la resolución de fondo del caso, el posterior plazo de entrega y, un eventual, reclamo de ilegalidad. Este procedimiento ha significado una reducción significativa de los plazos y un aumento importante en la satisfacción de los requirentes de información que solicitan amparo ante Consejo.</p> <p>A pesar del esfuerzo que este trabajo conlleva, estamos muy satisfechos pues anualmente el volumen de casos recibidos en el Consejo ha aumentado de manera significativa, en gran parte por la facilitación para ejercer el Derecho de Acceso a la Información, así como para presentar reclamos a través de plataformas online, como el Portal de Transparencia. Durante el año 2017, ingresaron al Consejo 4.601 casos, lo que representa un aumento de 237 en relación al 2016 (5% más). Por su parte, el año 2017 se resolvieron 4.372 casos.</p> <p>Para el año 2018 volvemos a asumir el desafío de resolver con mayor celeridad los casos y hemos establecido un nuevo piso que supone que aquellos casos con jurisprudencia asentada sean resueltos en un plazo total de 70 días corridos y, además, hemos decidido profundizar el procedimiento SARC. Esperamos con ello, garantizar de mejor forma el derecho de acceso a la información y sus principios rectores, especialmente, los de oportunidad y facilitación.</p> |
| <p><b>Comentario 3</b></p> | <p><b>Hacer más amigable la plataforma de seguimiento de casos.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta</b></p>    | <p>Este año 2018 se realizaron cambios a la plataforma de seguimiento de casos, por lo que le invitamos a que pueda hacer uso de ella a través de la siguiente página:</p>   |

|                 |  |
|-----------------|--|
| 3               | <p><a href="http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCW2/Paginab/Listado.aspx">http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCW2/Paginab/Listado.aspx</a></p> <p>Y por favor coméntenos qué le parece, pues trabajamos constantemente en su mejora.</p>   |
| Comentario<br>4 | <p><b>Por favor explicar más detalladamente en los oficios que acogen amparos la fórmula para calcular el plazo otorgado a las instituciones para que estas entreguen la información. Ocurre que en una oportunidad no me quedó clara en la suma de los días para informar al consejo. En el oficio se señalaba un plazo de 15 días corridos sumados a 5 días hábiles para informar. Sin embargo, al momento de informar incumplimiento, desde el consejo se me señaló que todavía la institución estaba en plazo, puesto que se debían contabilizar tres días hábiles desde la notificación mediante correo certificado. Una óptima información para contabilizar los tiempos a quienes no somos especialistas en derecho probablemente evitaría errores de este tipo, que demandan innecesariamente tiempo al consejo y a los solicitantes de información.</b></p>   |
| Respuesta<br>4  | <p>Constantemente estamos trabajando para mejorar la gestión de casos y su sugerencia nos parece una muy buena idea, por lo que intentaremos implementarla. Adicionalmente a ello le comentamos que como es de nuestro mayor interés lograr una comunicación fluida con la ciudadanía, hemos desarrollado una línea de trabajo denominada “lenguaje claro”, para ello desarrollamos el Modelo de trabajo y recursos de Lenguaje Claro en la Administración Pública, propuesta que busca “Desarrollar e implementar un modelo de trabajo para potenciar el uso del lenguaje claro en la administración pública a través de recursos metodológicos”, para lo cual durante el año 2017 desarrollamos las siguientes acciones: Creación de la Red de Lenguaje Claro Chile; desarrollo de productos y material de difusión (le invitamos a hacer el Curso en <a href="http://www.educatransparencia.cl">www.educatransparencia.cl</a>). En esta línea de trabajo, seguramente se podría incluir el cómo presentar a los potenciales reclamantes de manera clara y precisa cuál es el plazo para calcular los días para poder interponer un reclamo.</p>   |
| Comentario<br>5 | <p><b>Estimo que ese Consejo es demasiado tímido para sancionar a los infractores de la Ley de Transparencia. Así, por ejemplo, en reciente amparo, solicité sanciones contra el municipio de Viña del Mar por sus reiterados incumplimientos en transparencia activa, en ese caso por no tener actualizados los permisos de edificación en su página Web. Dicho amparo fue acogido, negándose ese Consejo a acoger la solicitud de sanciones. Transcurrido apenas un mes, una vez más esa díscola municipalidad no cumple con mantener actualizados los permisos de edificación en su página Web, como puede fácilmente comprobarse entrando al Portal de Transparencia en <a href="http://www.munivina.cl">www.munivina.cl</a>. Ignoro lo que harán en el municipio con las reiteradas advertencias de ese Consejo, pues no les hacen ningún caso, probablemente las archiven sin leer. A su vez, considero que ese Consejo no puede tardar 4 meses en acoger un amparo, pues a este tiempo deben agregarse los 20 días de plazo que debe esperarse antes de presentar un amparo, y los 15 días que también hay que esperar si, acogido el amparo, el organismo apela ante la Corte de Apelaciones. El total son casi seis meses para acceder a la información solicitada.</b></p> |
| Respuesta<br>5  | <p>La disminución de los plazos es una preocupación constante de este Consejo, que compartimos con ustedes y entendemos la necesidad de acceder lo más pronto posible a la información solicitada. Efectivamente, nuestro compromiso de servicio es de un plazo máximo de 120 días corridos, lo que se consiguió en el 96% de caso admisibles, no obstante lo</p>  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>cual, el año 2017 incorporamos una serie de acciones que nos han permitido ir disminuyendo los plazos de tramitación total. Así, por ejemplo, podemos señalar que:</p> <p>1.- Se estableció un nuevo indicador de plazo de 90 días corridos, que tuvo como resultado que el 72,8% de los casos admisibles fuera tramitado dentro del dicho plazo total. Efectivamente, aún existe un porcentaje menor de casos que supera dicho plazo de 90 días, y que quisiéramos acotar.</p> <p>2.- Asimismo, hemos profundizado la tramitación de casos por SARC (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias). Es decir, cuando un caso es derivado a este procedimiento el objetivo es conseguir la información y entregarla inmediatamente al solicitante. Evitando con ello, que deba esperar la resolución de fondo del caso, el posterior plazo de entrega y, un eventual, reclamo de ilegalidad. Este procedimiento ha significado una reducción significativa de los plazos y un aumento importante en la satisfacción de los requirentes de información que solicitan amparo ante Consejo.</p> <p>A pesar del esfuerzo que este trabajo conlleva, estamos muy satisfechos pues anualmente el volumen de casos recibidos en el Consejo ha aumentado de manera significativa, en gran parte por la facilitación para ejercer el Derecho de Acceso a la Información, así como para presentar reclamos a través de plataformas online, como el Portal de Transparencia. Durante el año 2017, ingresaron al Consejo 4.601 casos, lo que representa un aumento de 237 en relación al 2016 (5% más). Por su parte, el año 2017 se resolvieron 4.372 casos.</p> <p>Para el año 2018 volvemos a asumir el desafío de resolver con mayor celeridad los casos y hemos establecido un nuevo piso que supone que aquellos casos con jurisprudencia asentada sean resueltos en un plazo total de 70 días corridos y, además, hemos decidido profundizar el procedimiento SARC. Esperamos con ello, garantizar de mejor forma el derecho de acceso a la información y sus principios rectores, especialmente, los de oportunidad y facilitación.</p> |
| <p><b>Comentario 6</b></p> | <p><b>Existe un grave problema de absoluta falta de transparencia en la Municipalidad de Algarrobo, no se graban los concejos ni se entregan las Actas hasta meses después Todo es demasiado secreto y el problema que Uds. demoran demasiado para darnos una respuesta No sé como se debe obligar al Alcalde hacer pública los Concejos Municipales y que si se piden antecedentes de algún caso no se demoren y esquiven la respuesta</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 6</b></p>  | <p>Al respecto, podemos mencionarle que el Consejo emitió un pronunciamiento formal el 13 de enero de 2017 sobre esta materia, los Concejos Municipales, donde refiere a distintas actividades que se podrán realizar por parte del CPLT para promover la transmisión de los Concejos Municipales. Le invitamos a revisar este documento en:<br/><a href="http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_IdeasInfo/Peticion/DetallePeticion.aspx?id=181">http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_IdeasInfo/Peticion/DetallePeticion.aspx?id=181</a></p>  |
| <p><b>Comentario 7</b></p> | <p><b>Como sugerencia, se solicita mayor celeridad en gestionar los amparos, no es posible esperar seis meses por una respuesta, cuando se ha entregado todo el respaldo solicitado (3290-17,4248-17). Más aun cuando el organismo público en cuestión no está cumpliendo una ley por más de 13 años.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta</b></p>    | <p>La disminución de los plazos es una preocupación constante de este Consejo, que compartimos con ustedes y entendemos la necesidad de acceder lo más pronto posible a la</p>  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| 7                   | <p>información solicitada. Efectivamente, nuestro compromiso de servicio es de un plazo máximo de 120 días corridos, lo que se consiguió en el 96% de caso admisibles, no obstante lo cual, el año 2017 incorporamos una serie de acciones que nos han permitido ir disminuyendo los plazos de tramitación total. Así, por ejemplo, podemos señalar que:</p> <p>1.- Se estableció un nuevo indicador de plazo de 90 días corridos, que tuvo como resultado que el 72,8% de los casos admisibles fuera tramitado dentro del dicho plazo total. Efectivamente, aún existe un porcentaje menor de casos que supera dicho plazo de 90 días, y que quisiéramos acotar.</p> <p>2.- Asimismo, hemos profundizado la tramitación de casos por SARC (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias). Es decir, cuando un caso es derivado a este procedimiento el objetivo es conseguir la información y entregarla inmediatamente al solicitante. Evitando con ello, que deba esperar la resolución de fondo del caso, el posterior plazo de entrega y, un eventual, reclamo de ilegalidad. Este procedimiento ha significado una reducción significativa de los plazos y un aumento importante en la satisfacción de los requirentes de información que solicitan amparo ante Consejo.</p> <p>A pesar del esfuerzo que este trabajo conlleva, estamos muy satisfechos pues anualmente el volumen de casos recibidos en el Consejo ha aumentado de manera significativa, en gran parte por la facilitación para ejercer el Derecho de Acceso a la Información, así como para presentar reclamos a través de plataformas online, como el Portal de Transparencia. Durante el año 2017, ingresaron al Consejo 4.601 casos, lo que representa un aumento de 237 en relación al 2016 (5% más). Por su parte, el año 2017 se resolvieron 4.372 casos.</p> <p>Para el año 2018 volvemos a asumir el desafío de resolver con mayor celeridad los casos y hemos establecido un nuevo piso que supone que aquellos casos con jurisprudencia asentada sean resueltos en un plazo total de 70 días corridos y, además, hemos decidido profundizar el procedimiento SARC. Esperamos con ello, garantizar de mejor forma el derecho de acceso a la información y sus principios rectores, especialmente, los de oportunidad y facilitación.</p> <p>En todo caso, en los amparos que usted menciona C3290-17 y C4248-17, reconocemos que ha existido un tiempo mayor, lo que se debe a que este Consejo estuvo sin sesionar durante los meses de noviembre y diciembre, debido a la falta de designación de dos de sus consejeros. Lo anterior, ralentizó la tramitación de los casos, pero estamos haciendo todos los esfuerzos para ser lo más oportunos posibles en la resolución.</p> <p>Por último, sólo a modo de aclaración, tenemos a bien señalarle que respecto a la ley de transparencia en agosto del 2018, se cumplen 10 años de la promulgación de la Ley y en abril del 2019 se cumplen 10 años de su entrada en vigencia. Por tanto, no es posible señalar que exista un incumplimiento de 13 años.</p> |
| <b>Comentario 8</b> | <b>Ojalá mejoraran los tiempos de respuesta y se impongan metas para reducir los tiempos y eficacia de las gestiones.</b>   |
| <b>Respuesta 8</b>  | La disminución de los plazos es una preocupación constante de este Consejo, que compartimos con ustedes y entendemos la necesidad de acceder lo más pronto posible a la información solicitada. Efectivamente, nuestro compromiso de servicio es de un plazo  |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | <p>máximo de 120 días corridos, lo que se consiguió en el 96% de caso admisibles, no obstante lo cual, el año 2017 incorporamos una serie de acciones que nos han permitido ir disminuyendo los plazos de tramitación total. Así, por ejemplo, podemos señalar que:</p> <p>1.- Se estableció un nuevo indicador de plazo de 90 días corridos, que tuvo como resultado que el 72,8% de los casos admisibles fuera tramitado dentro del dicho plazo total. Efectivamente, aún existe un porcentaje menor de casos que supera dicho plazo de 90 días, y que quisiéramos acotar.</p> <p>2.- Asimismo, hemos profundizado la tramitación de casos por SARC (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias). Es decir, cuando un caso es derivado a este procedimiento el objetivo es conseguir la información y entregarla inmediatamente al solicitante. Evitando con ello, que deba esperar la resolución de fondo del caso, el posterior plazo de entrega y, un eventual, reclamo de ilegalidad. Este procedimiento ha significado una reducción significativa de los plazos y un aumento importante en la satisfacción de los requirentes de información que solicitan amparo ante Consejo.</p> <p>A pesar del esfuerzo que este trabajo conlleva, estamos muy satisfechos pues anualmente el volumen de casos recibidos en el Consejo ha aumentado de manera significativa, en gran parte por la facilitación para ejercer el Derecho de Acceso a la Información, así como para presentar reclamos a través de plataformas online, como el Portal de Transparencia. Durante el año 2017, ingresaron al Consejo 4.601 casos, lo que representa un aumento de 237 en relación al 2016 (5% más). Por su parte, el año 2017 se resolvieron 4.372 casos.</p> <p>Para el año 2018 volvemos a asumir el desafío de resolver con mayor celeridad los casos y hemos establecido un nuevo piso que supone que aquellos casos con jurisprudencia asentada sean resueltos en un plazo total de 70 días corridos y, además, hemos decidido profundizar el procedimiento SARC. Esperamos con ello, garantizar de mejor forma el derecho de acceso a la información y sus principios rectores, especialmente, los de oportunidad y facilitación.</p> |
| <p><b>Comentario<br/>9</b></p> | <p><b>El denominado Consejo, está cumpliendo a medias tintas sus funciones. Por ejemplo: Al final de la tramitación de un caso, el Consejo decide: "Se dispone la entrega de la información pero, si no la tiene, deberá así decirlo". Eso es una tomada de pelo a la sociedad civil. El órgano al inicio del trámite NO negó la existencia de la información, POR LO TANTO, EN LA FASE DEL CUMPLIMIENTO NO LE PUEDEN DAR LA SALIDA GRATUITA QUE DIGA QUE NO TIENE LA INFORMACIÓN. Atte</b></p>   |
| <p><b>Respuesta<br/>9</b></p>  | <p>Conforme ha resuelto este Consejo, en las decisiones de amparo Roles C1179-11, C1163-11 y C409-13, entre otras, la inexistencia de la información solicitada, constituye una circunstancia de hecho cuya sola invocación no exime a los órganos de la Administración de su obligación de entregarla. En efecto, esta alegación debe ser fundada, indicando el motivo específico por el cual la información requerida no obra en su poder y debiendo acreditarla fehacientemente.</p> <p>Al respecto, la Instrucción General N° 10, sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información, en el acápite sobre búsqueda de la información requerida, numeral 2.3, en su párrafo segundo, dispone que, en caso de no existir un acto administrativo que haya dispuesto la expurgación de los documentos pedidos, si el órgano público constata que no posee la información, luego de realizada su búsqueda, deberá agotar todos los medios a su</p>   |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>disposición para encontrarla y, en caso de estimar que los hechos son susceptibles de ser sancionados con una medida disciplinaria, instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio.</p> <p>Si el órgano requerido se limitó a señalar que la información requerida no obraría en alguno de los soportes documentales a que se refiere la Ley de Transparencia, para este Consejo esa sola afirmación no resulta suficiente para acoger la alegación de inexistencia invocada, dado que el estándar exigido en torno a la búsqueda realizada, debe acreditarse mediante un acta de búsqueda que registre las diligencias efectivamente realizadas con ese fin.</p> <p>Por tanto, si no resulta plausible la inexistencia alegada, sin que se haya acreditado que al menos se realizaron las búsquedas respectivas conforme al estándar exigido, se acoge el amparo a favor del solicitante, ordenando al órgano público entregar la información requerida, o en su defecto, certifique mediante el acta respectiva, las diligencias de búsqueda que ha realizado respecto de dicha información, así como de los resultados obtenidos en virtud de ellas, informando y otorgando copia de estos antecedentes al solicitante.</p>                                      |
| <p><b>Comentario 10</b></p> | <p><b>Cumplan ustedes con los plazos que las instituciones públicas no cumplen al evacuar descargos, la persona corriente que no cumple con los plazos queda afuera sin apelación, pero con las instituciones del Estado el Consejo es bastante flexible en los plazos.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 10</b></p>  | <p>El Consejo para la Transparencia una vez enviado el oficio solicitando al órgano evacuar el traslado y verificado el cumplimiento del plazo de 10 días hábiles para evacuar respuesta, efectúa un seguimiento exhaustivo de si se evacuó o no la respuesta y de si ésta se encuentra pendiente de despacho en la oficina de Correos de Chile. Si se verifica que no existe un oficio de respuesta generado por el órgano, se procede inmediatamente a traspasar el caso a la Unidad de Análisis de Fondo que debe resolver el caso aún cuando no exista la referida respuesta.</p>   |
| <p><b>Comentario 11</b></p> | <p><b>Los tiempos de respuesta a las reclamaciones son demasiado largo y por esa razón muchas veces ni siquiera motiva reclamar al Consejo.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 11</b></p>  | <p>La disminución de los plazos es una preocupación constante de este Consejo, que compartimos con ustedes y entendemos la necesidad de acceder lo más pronto posible a la información solicitada. Efectivamente, nuestro compromiso de servicio es de un plazo máximo de 120 días corridos, lo que se consiguió en el 96% de caso admisibles, no obstante lo cual, el año 2017 incorporamos una serie de acciones que nos han permitido ir disminuyendo los plazos de tramitación total. Así, por ejemplo, podemos señalar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Se estableció un nuevo indicador de plazo de 90 días corridos, que tuvo como resultado que el 72,8% de los casos admisibles fuera tramitado dentro del dicho plazo total. Efectivamente, aún existe un porcentaje menor de casos que supera dicho plazo de 90 días, y que quisiéramos acotar.</li> <li>2.- Asimismo, hemos profundizado la tramitación de casos por SARC (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias). Es decir, cuando un caso es derivado a este procedimiento el objetivo es conseguir la información y entregarla inmediatamente al solicitante. Evitando con ello, que deba esperar la resolución de fondo del caso, el posterior plazo de entrega y, un</li> </ol> |



|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | <p>eventual, reclamo de ilegalidad. Este procedimiento ha significado una reducción significativa de los plazos y un aumento importante en la satisfacción de los requirentes de información que solicitan amparo ante Consejo.</p> <p>A pesar del esfuerzo que este trabajo conlleva, estamos muy satisfechos pues anualmente el volumen de casos recibidos en el Consejo ha aumentado de manera significativa, en gran parte por la facilitación para ejercer el Derecho de Acceso a la Información, así como para presentar reclamos a través de plataformas online, como el Portal de Transparencia. Durante el año 2017, ingresaron al Consejo 4.601 casos, lo que representa un aumento de 237 en relación al 2016 (5% más). Por su parte, el año 2017 se resolvieron 4.372 casos.</p> <p>Para el año 2018 volvemos a asumir el desafío de resolver con mayor celeridad los casos y hemos establecido un nuevo piso que supone que aquellos casos con jurisprudencia asentada sean resueltos en un plazo total de 70 días corridos y, además, hemos decidido profundizar el procedimiento SARC. Esperamos con ello, garantizar de mejor forma el derecho de acceso a la información y sus principios rectores, especialmente, los de oportunidad y facilitación.</p> |
| <p><b>Comentario 12</b></p> | <p><b>muy poco el tiempo para reclamar en mi caso debo dedicarme a mi familia, trabajo y recolectar información para denunciar</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 12</b></p>  | <p>Estamos constantemente trabajando para simplificar el sistema de solicitudes de acceso a información y continuaremos haciéndolo, todo ello para que no sólo la información, sino también los procedimientos sean lo más comprensibles, cercanos y accesibles para la ciudadanía.</p> <p>En todo caso, el plazo para reclamar es de 15 días hábiles y el sistema de reclamos en línea del Consejo se encuentra a su disposición para facilitarle la presentación de sus amparos.</p>   |
| <p><b>Comentario 13</b></p> | <p><b>Debe trabajarse en fortalecer la rendición de cuentas publicas y buscar un mecanismo que efectivamente deje constancia real de lo acordado en las reuniones por Lobby solo así será posible fortalecer que se informe sobre los alcances de estas reuniones, debiera estar presente más integrantes de manera de transparentar lo que se realiza para realzar la gestión y buen uso de los recursos públicos. Esta es una demanda aun parcialmente satisfecha. Debiera lamentablemente auditarse el ingreso a los recintos debiendo corresponder el registro escrito al de Lobbys. (...)</b></p> <p><b>También necesitamos se actúe en forma transparente con quienes formamos parte de las instituciones, esta es la única forma de generar "confianza" , la falta de comunicación no es un sinónimo de transparencia sino más bien de falta de ella .No hay Organización que surja si los liderazgos son poco consecuentes y no son de público conocimiento a quienes forman parte de ella</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 13</b></p>  | <p>Agradecemos sus comentarios e interés en la rendición de cuentas, así como en la promoción y difusión del derecho de acceso a información pública. Respecto al Lobby, a poco más de tres años de entrada en vigencia la Ley, estamos conscientes de la necesidad de modificar dicha normativa, la que muchas veces se ha convertido en un registro de audiencias, viajes y donativos, a pesar de que ese no era el espíritu de la ley.</p>  |

|                                       | <p>Nuestra propuesta en este sentido es que una eventual reforma a esta legislación, debería orientarse hacia un mayor control sobre quienes se dedican a la gestión de intereses particulares o lobbistas. Sin embargo, no está en nuestras facultades realizar cambios legislativos, por ello es que le comentamos que este año estamos realizando un Proceso Participativo en Conmemoración de los 10 años de la Ley de Transparencia, en el que se pretende recoger propuestas, comentarios y sugerencias de la ciudadanía para mejorar y fortalecer nuestro sistema de transparencia, lo que incluye a la Ley del Lobby. Le invitamos a participar en dicho proceso y a compartir en redes sociales nuestros eventos y publicaciones.</p>   |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |
|---------------------------------------|--|-------|----------------------|---------------------------------|------|----------|------|-------------------------------|------|---------------------------------------|------|---------|-------|
| <p><b>Comentario 14</b></p>           | <p><b>Algunas referencias a fallos (ya sea estadísticamente o a unos en especial, debieron tener una nota identificándolos por sus Roles para profundizar en lo señalado). Detalle: El primer gráfico de la página 143 "Cargos con más audiencias" (se trata de la Ley del Lobby), no menciona los cargos: las barras tienen sólo "ceros", no los tipos de Autoridades, como ocurre en los siguientes. En síntesis una muy buena Cuenta.</b></p>   |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |
| <p><b>Respuesta 14</b></p>            | <p>Tomamos en consideración su comentario respecto a los roles y seremos más acuciosos en este sentido en nuestra próxima Memoria. Respecto al gráfico que menciona, efectivamente hubo allí un error, pues no se muestran los cargos, por lo que mostramos la información a continuación:</p> <div data-bbox="354 898 1312 1476" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>Cargos con más Audiencias 2017</b><br/>(Total Audiencias 2017=87.142)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Cargo</th> <th>Número de Audiencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Secretario regional ministerial</td> <td>4282</td> </tr> <tr> <td>Concejal</td> <td>5669</td> </tr> <tr> <td>Director de obras municipales</td> <td>6192</td> </tr> <tr> <td>Director regional de servicio público</td> <td>7300</td> </tr> <tr> <td>Alcalde</td> <td>36286</td> </tr> </tbody> </table> </div> | Cargo | Número de Audiencias | Secretario regional ministerial | 4282 | Concejal | 5669 | Director de obras municipales | 6192 | Director regional de servicio público | 7300 | Alcalde | 36286 |
| Cargo                                 | Número de Audiencias   |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |
| Secretario regional ministerial       | 4282   |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |
| Concejal                              | 5669   |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |
| Director de obras municipales         | 6192   |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |
| Director regional de servicio público | 7300   |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |
| Alcalde                               | 36286  |       |                      |                                 |      |          |      |                               |      |                                       |      |         |       |

#### Tema 4: Gestión General (13)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <p><b>Comentario 1</b></p> | <p><b>Participé en un concurso de reunir mil firmas para que esa iniciativa se apoyara y no pasa nada se trataba de que los Concejos y Comisiones Municipales fueran grabadas por cualquier medio y transparentadas a la comunidad (comisiones ni siquiera se toma acta).</b></p> |
| <p><b>Respuesta 1</b></p>  | <p>El Consejo cuenta con la plataforma Ideas.Info como mecanismo de participación ciudadana. Desde su creación se han presentado -hasta la fecha de publicación de la Memoria- 268 ideas,</p>   |

|   | <p>de éstas 112 han sido declaradas inadmisibles (por no cumplir con las reglas de participación, apuntar a necesidades personales o no encontrarse en el marco del acceso a la información pública) y 156 han sido aprobadas para recolectar firmas durante 6 meses.</p> <p>El sitio acumula 8.297 visitas y ha recepcionado 11.214 firmas entre todas sus propuestas. Entre las peticiones, 4 han alcanzado la meta de las 1.000 firmas necesarias para que el Consejo para la Transparencia emita un pronunciamiento en la materia, entre las que se encuentra la que usted menciona:</p> <p><b>Transmisión en directo de los concejos comunales (2016)</b>, con el propósito de acercar los temas que son discutidos en los concejos comunales a la ciudadanía, esta idea busca transmitirlos en directo.</p> <p>Al respecto, podemos mencionarle que el Consejo emitió un pronunciamiento formal el 13 de enero de 2017 sobre esta materia, donde refiere a distintas actividades que se podrán realizar por parte del CPLT para promover la transmisión de los Concejos Municipales. Le invitamos a revisar este documento en: <a href="http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_IdeasInfo/Peticion/DetallePeticion.aspx?id=181">http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_IdeasInfo/Peticion/DetallePeticion.aspx?id=181</a></p> |      |           |                      |      |                      |  |     |     |     |   |   |     |     |     |    |  |     |     |     |    |
|---|--|------|-----------|----------------------|------|----------------------|--|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|-----|----|--|-----|-----|-----|----|
| <p><b>Comentario 2</b></p>  | <p><b>Se debe realizar un verdadero seguimiento. En ocasiones, solo por cumplir, se responde de manera poco satisfactoria o se comprometen con acciones que en la práctica nunca se concretan. - respecto a la existencia de esta herramienta, debe ser más ampliamente publicitada y disponible en los portales de manera destacada. Saludos.</b></p>   |      |           |                      |      |                      |  |     |     |     |   |   |     |     |     |    |  |     |     |     |    |
| <p><b>Respuesta 2</b></p>   | <p>La perspectiva ciudadana siempre ha sido el principal foco de las acciones del CPLT, ejemplo de ello, es que en general nuestros Estudios muestran que nuestros clientes<sup>5</sup> tienen un índice de satisfacción por sobre el 75%, lo que se muestra en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="354 1155 1474 1585"> <thead> <tr> <th></th> <th>Meta 2017</th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>Diferencia 2017-2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Satisfacción de clientes públicos (Enlaces)</b></td> <td>90%</td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Satisfacción de clientes privados (reclamantes, consultantes y solicitantes)</b></td> <td>80%</td> <td>76%</td> <td>75%</td> <td>+1</td> </tr> <tr> <td><b>Satisfacción de cliente interno (servicios al interior de la institución)</b></td> <td>75%</td> <td>81%</td> <td>73%</td> <td>+8</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Estudio de satisfacción de clientes CPLT 2017</p> <p>No obstante lo anterior, lamentamos que usted haya recibido una respuesta poco</p>  |      | Meta 2017 | 2017                 | 2016 | Diferencia 2017-2016 | <b>Satisfacción de clientes públicos (Enlaces)</b> | 90% | 93% | 93% | 0 | <b>Satisfacción de clientes privados (reclamantes, consultantes y solicitantes)</b> | 80% | 76% | 75% | +1 | <b>Satisfacción de cliente interno (servicios al interior de la institución)</b> | 75% | 81% | 73% | +8 |
|   | Meta 2017  | 2017 | 2016      | Diferencia 2017-2016 |      |                      |  |     |     |     |   |   |     |     |     |    |  |     |     |     |    |
| <b>Satisfacción de clientes públicos (Enlaces)</b>                                  | 90%  | 93%  | 93%       | 0                    |      |                      |  |     |     |     |   |   |     |     |     |    |  |     |     |     |    |
| <b>Satisfacción de clientes privados (reclamantes, consultantes y solicitantes)</b> | 80%  | 76%  | 75%       | +1                   |      |                      |  |     |     |     |   |   |     |     |     |    |  |     |     |     |    |
| <b>Satisfacción de cliente interno (servicios al interior de la institución)</b>    | 75%  | 81%  | 73%       | +8                   |      |                      |  |     |     |     |   |   |     |     |     |    |  |     |     |     |    |

<sup>5</sup> Los clientes del Consejo son las personas que hacen reclamos, solicitudes y consultas a la institución; quienes participan de las capacitaciones realizadas por la institución –ya sean ciudadanos o funcionarios públicos-; y nuestros enlaces en cada institución que tenga obligaciones de transparencia.

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>satisfactoria, pues tratamos de cumplir siempre nuestros compromisos, los que asumimos con responsabilidad y en base a datos y estudios.</p> <p>Dada la convicción de seguir mejorando nuestro estándares de atención, es que este año estamos analizando la posibilidad de incorporar una nueva función de Atención personalizada y especializada a la Ciudadanía al interior del Consejo, que ejecute un rol de defensa de los derechos de los usuarios del Consejo y consolide un modelo de gestión orientado al cliente, basado en un compromiso de servicio cercano y especializado con los ciudadanos.</p> <p>Finalmente le comentamos que no dude en contactarse con nosotros directamente para plantearnos cuál fue el tema a modo de poder darle una respuesta más específica.<br/><a href="mailto:contacto@cplt.cl">contacto@cplt.cl</a></p>   |
| <p><b>Comentario 3</b></p> | <p><b>Denuncia y ser amplia verbalmente el porqué de las respuestas.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 3</b></p>  | <p>Estamos constantemente trabajando para simplificar el sistema de solicitudes de acceso a información y continuaremos haciéndolo, por ejemplo, una iniciativa que va en este sentido es el Modelo de trabajo y recursos de Lenguaje Claro en la Administración Pública, propuesta que busca “Desarrollar e implementar un modelo de trabajo para potenciar el uso del lenguaje claro en la administración pública a través de recursos metodológicos”, para lo cual durante el año 2017 desarrollamos las siguientes acciones: Creación de la Red de Lenguaje Claro Chile; desarrollo de productos y material de difusión (le invitamos a hacer el Curso en <a href="http://www.educatransparencia.cl">www.educatransparencia.cl</a>); recomendación normativa; preparación de un Seminario Internacional sobre los avances del lenguaje claro en Chile, que se realizará en agosto de 2018 en colaboración con la Facultad de Derecho PUCV y la Red de Lenguaje Claro, evento al cual asistirán tres expertos extranjeros. Todo ello para que no sólo la información, sino también los procedimientos sean lo más comprensibles, cercanos y accesibles para la ciudadanía.</p> <p>Además, que este año estamos analizando la posibilidad de incorporar una nueva función de Atención personalizada y especializada a la Ciudadanía al interior del Consejo, que ejecute un rol de defensa de los derechos de los usuarios del Consejo y consolide un modelo de gestión orientado al cliente, basado en un compromiso de servicio cercano y especializado con los ciudadanos, entrándoles información clara y pertinente en los distintos momentos de su interacción con el CPLT.</p> |
| <p><b>Comentario 4</b></p> | <p><b>Pésima gestión....no me dieron solución a un requerimiento absolutamente demostrable, y eso me significo una multa de 21 millones.....Y cabe agregar que tengo una PYMES con menos de 50 personas.....no confió en el sistema. Más aun espero que esto cambie luego....</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 4</b></p>  | <p>Lamentamos su impresión sobre el Consejo, y por supuesto la desconfianza en general de las personas hacia el sistema público. Es por ello que trabajamos para difundir la cultura de la transparencia en el país y le invitamos a que pueda interponer un reclamo por la información que no le entregaron vía ley de transparencia, esto puede hacerlo ante el Consejo a través de vías presenciales y remotas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• para la vía presencial los ciudadanos pueden acercarse a la oficina de Atención</li> </ul>  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>ciudadana/Oficina de Partes ubicada en Morandé 360, piso 7, Santiago (ver mapa), cuyo teléfono es: 2495 2000 y dirección de correo es contacto@consejotransparencia.cl (Atención de Público de lunes a viernes entre las 9:00 a 14:00 horas y Oficina de partes: de 9:00 a 18:00 horas),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mientras que para acceder a la vía remota se puede acceder al Sistema de Reclamos en Línea del Consejo a través del siguiente link: <a href="http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx">http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx</a> y también se pueden realizar consultas a través del formulario online disponible en: <a href="http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-18/133037.html">http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-18/133037.html</a></li> </ul>  |
| <p><b>Comentario 5</b></p> | <p><b>En nuestro caso, hay un doble trasfondo, ya que por ley somos obligados a la entrega de nuestras bases de datos, teniendo la certeza que son utilizadas para comercializar, lo cual nos coloca en una situación muy vulnerada en comparación con las otras Mutualidades. Este es el punto el cual quería destacar como negativa en el proceso que lleva el Consejo y la Ley.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 5</b></p>  | <p>Uno de los principios rectores de la Ley de Transparencia es el principio de no discriminación de acuerdo al cual los órganos de la Administración del Estado deberán entregar la información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y son exigir expresión de causa o motivo para la solicitud. Siendo el control social uno de los objetivos de la ley, este no es el único, y facilitar el acceso a la información pública y su difusión para los fines que las personas estimen pertinentes.</p>  |
| <p><b>Comentario 6</b></p> | <p><b>Qué opinan de las situaciones en las cuales los municipios están obligados a entregar información comercial o de otra índole, y que finalmente es utilizada para otros fines. Por ejemplo los roles comerciales, que contengan las direcciones de todos los establecimientos tanto comerciales, de alcohol, profesional e Industrial de una determinada comuna. La cual puede ser procesada en forma inmediata y luego es ofrecida en estudios de mercado, con beneficios privados. En el caso de los permisos de circulación, si bien no existe una base común a nivel nacional, que permita identificar de qué comuna son las placas patentes, se ha estado solicitando en forma reiterada información de todas ellas y luego se compilan, en Macrobases de datos, que persiguen fines comerciales. ¿Creen ustedes, que este sea el objetivo de transparentar la información de los contribuyentes de una comuna? ¿No es acaso también, un tema sensible de manejar y que compete a la esfera privada de las personas, su dirección comercial como ejemplo?</b></p> |
| <p><b>Respuesta 6</b></p>  | <p>Uno de los principios rectores de la Ley de Transparencia es el principio de no discriminación de acuerdo al cual los órganos de la Administración del Estado deberán entregar la información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y son exigir expresión de causa o motivo para la solicitud. Siendo el control social uno de los objetivos de la ley, este no es el único, y facilitar el acceso a la información pública y su difusión para los fines que las personas estimen pertinentes, también se encuentra en la esencia de los sistemas de Datos Abiertos. Por tanto, publicar esta información en formatos de datos abiertos resulta una buena práctica y es algo que este</p>   |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>Consejo ha venido promoviendo y trabajando con una serie de municipios a lo largo del país.</p> <p>En todo caso, la dirección comercial contenida en una patente siempre ha sido declarada pública por este Consejo, por estimar que su difusión no genera una afectación a los derechos de las personas. Y es de aquellos datos contenidos en bases de datos que varios municipios han puesto a disposición proactivamente de toda la ciudadanía.</p> <p>Si lo tiene a bien, para que pueda interiorizarse mejor de cuáles son datos personales y cuáles datos sensibles que deben ser protegidos por las instituciones públicas al responder solicitudes de acceso a información, le invitamos a conocer nuestro curso <i>online</i> de Protección de Datos Personales, en base a la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley 19.628) disponible en <a href="https://www.educatransparencia.cl/cursos/proteccion-de-datos-personales">https://www.educatransparencia.cl/cursos/proteccion-de-datos-personales</a> y a revisar la Jurisprudencia del Consejo <a href="http://productos3.legalpublishing.cl/CPLT/modulos/pages/Default2.asp">http://productos3.legalpublishing.cl/CPLT/modulos/pages/Default2.asp</a>, la que ha sido contundente en resguardar los datos personales y sensibles de las personas naturales.</p> <p>Además, destacar que el Consejo para la Transparencia tiene el deber de velar por el adecuado cumplimiento de la Ley N° 19.628, de protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos del Estado y en base a esta facultad, el Consejo ha formulado recomendaciones a los órganos públicos (<a href="http://www.consejotransparencia.cl/transparencia_activa/actosResoluciones/actos-y-resoluciones-con-efectos-sobre-terceros/propuesta_de_recomendacion_pd_vf_09sept2011_publicacion_do_1_.pdf">http://www.consejotransparencia.cl/transparencia_activa/actosResoluciones/actos-y-resoluciones-con-efectos-sobre-terceros/propuesta_de_recomendacion_pd_vf_09sept2011_publicacion_do_1_.pdf</a>) para respetar y proteger datos personales de los ciudadanos, así como de orientar el ejercicio de las potestades públicas en distintas áreas.</p> |
| <p><b>Comentario 7</b></p> | <p><b>Finalmente, todos los organismos que se acojan a la Ley de Acceso a la información pública deberían estar bajo el Portal de Transparencia para garantizar un mismo proceso en la solicitud de información para los ciudadanos.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 7</b></p>  | <p>Compartimos con usted la necesidad de someter a un mismo proceso y al mismo Portal de Transparencia todas las solicitudes de acceso a la información a fin de uniformar el procedimiento respecto de todos los órganos de la Administración del Estado. Para ello este Consejo ha solicitado en varias oportunidades la consagración normativa del Portal de Transparencia como canal de tramitación. La referida solicitud se plasmó en una modificación al reglamento de la Ley de Transparencia, que en la actualidad se encuentra en tramitación ante la Contraloría General de la República. Asimismo y ante la ausencia de norma expresa, se han realizado esfuerzos importantes con el Gobierno de incorporar voluntariamente a un número importante de organismos.</p>   |
| <p><b>Comentario 8</b></p> | <p><b>Que las Municipalidades ante consultas cortas entreguen la información en plazos cortos y no se acojan a los 20 días que estipula la Ley de Transparencia para entrega de Documentos. Ya que se trata de consultas y no de documentos.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 8</b></p>  | <p>Respecto del plazo que tienen las instituciones públicas para responder a las solicitudes de acceso a información, una vez ingresada la solicitud, el servicio tiene el plazo de <u>20 días hábiles</u> para entregar la información (excepcionalmente y por razones justificadas se puede</p>   |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>prorrogar el plazo por 10 días más).</p> <p>Si se tratara de consultas y no solicitudes de acceso a información, éstas se deben ingresar a través de la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) y no a través del sistema de transparencia.</p> <p>Sabemos que en ocasiones los usuarios confunden una Solicitud de información con una consulta, motivo por el cual se está evaluando actualmente un Proyecto para crear una función de acompañamiento ciudadano, la cual se pretende oriente a los solicitantes de información pública respecto de qué hacer en estos casos, a dónde deben dirigirse y en general cuando tengan dudas sobre qué información solicitar o diferenciar entre solicitudes y consultas.</p>   |
| <p><b>Comentario 9</b></p>  | <p><b>Estimados, mando las siguientes sugerencias para la próxima cuenta pública del CPLT: pronunciamiento del CPLT sobre el acceso, vía transparencia, de los archivos de la Comisión Valech I y Valech II por parte de sus dueños y familiares. La importancia del uso de la ley de transparencia, con ese ejemplo, sobre el acceso a la verdad.</b></p>  |
| <p><b>Respuesta 9</b></p>   | <p>En cuanto a la información que usted señala, el Consejo para la Transparencia tuvo oportunidad de pronunciarse en el amparo C3065-16, de 3 de enero de 2017, decisión ratificada por la Corte de Apelaciones de Santiago. Vale decir, el Consejo señaló que la información solicitada, el acceso a la base de datos computacionales y/o informática realizada con ocasión del proceso de calificación llevado a cabo por la Comisiones Valech I y II, no podía ser entregada a un tercero. Distinto es el caso si la persona tiene la calidad de víctima, pues esa circunstancia, le permite acceder a sus propios antecedentes que pueden constar en la carpeta elaborada con ocasión del trabajo de las Comisiones Valech I y II, aunque en todo caso, ello no la habilita para acceder a la base de datos computacionales y/o informática completa y que fuere elaborada.</p> <p>Cabe tener presente que la Ley N°19.992 que dispone que la reserva es de 50 años, señala adicionalmente que ello es "(...) sin perjuicio del derecho personal que asiste a los titulares de los documentos, informes, declaraciones y testimonios incluidos en ellos, para darlos a conocer o proporcionarlos a terceros por voluntad propia".</p> |
| <p><b>Comentario 10</b></p> | <p><b>También agregar que la ciudadanía tiene deberes y derechos al pedir una solicitud. Falta crecer en algunos aspectos, pero espero que se logre. Gracias.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 10</b></p>  | <p>Tal como se señala las personas tienen deberes y derechos conforme lo señala la Ley de Transparencia. En cuanto, a los deberes estos están señalados expresamente en el artículo 12 de la ley, y la falta de subsanación de una solicitud genera automáticamente el tenerla por no presentada. En cuanto a los derechos, son todos aquellos que la ley señala, fundamentalmente relacionados con el derecho a acceder a la información en tiempo y forma y a obtener una respuesta del órgano requerido.</p> <p>Sin duda, falta crecer en algunos aspectos del ejercicio del derecho, pero nuestra misión es precisamente esa: existimos para promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de</p>  |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | acceso a la información pública de las personas  |
| <b>Comentario 11</b> | <b>Sugiero ampliar las facultades del consejo, para denunciar ante tribunales competentes los hechos que vulneren las leyes establecidas, detectados en que hacer de sus funciones, sin tener que pasar por instituciones intermediarias como controlaría general de la república y ministerio público.</b>  |
| <b>Respuesta 11</b>  | <p>Dentro de las facultades legales entregadas al Consejo para la Transparencia, los literales e) y f) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, han considerado la formulación de recomendaciones a los órganos de la Administración del Estado tendientes a perfeccionar la transparencia, y proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional, en su caso, las normas, instructivos y demás perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y el acceso a la información, respectivamente. En relación al comentario efectuado, que plantea la necesidad de modificaciones a la Ley de Transparencia, se trata de una materia que corresponde a las atribuciones de los legisladores, es decir, el Presidente de la República y los diputados y senadores.</p> <p>En línea con lo anterior, el Consejo para la Transparencia ha mostrado una constante preocupación referida al perfeccionamiento de la regulación vigente en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, con el fin de fortalecer el ejercicio de este derecho y promover la transparencia en el país. Por ejemplo, mediante Oficio N° 1883, de 17 de marzo de 2015, este Consejo remitió a la Presidenta de la República el documento denominado "Propuestas para perfeccionar la Transparencia en Chile", mediante el cual se sugería superar las brechas existentes y avanzar a un Sistema Integral de Transparencia, gobernado por altos estándares de exigencia y garantías de homogeneidad, imparcialidad y control. El Consejo manifestó públicamente su deseo de colaborar con apoyo técnico en esta materia.</p> <p>En este sentido, a nuestro juicio, resulta altamente conveniente que sea el Consejo para la Transparencia el órgano encargado de velar por el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, y resolver los reclamos que se originen de manera universal.</p> <p>La conmemoración de los 10 años de la Ley de Transparencia es una oportunidad ideal para que, de forma participativa, el país reflexione sobre el sistema de transparencia que debemos tener para encarar nuestros desafíos futuros.</p> |
| <b>Comentario 12</b> | <b>Estimados amigos de CPLT: es importante, de conformidad al Principio pro Administrado consagrado en la Constitución Política, modificar la Ley 20.285 así como sus reglamentos en relación a otorgar atribuciones al Consejo y, por su intermedio, a los ciudadanos, para acceder a informes, cuentas y documentos de entidades que hoy NO se encuentran sujetos a Transparencia, tal como el Banco Central, el Banco del Estado (BECH), las Empresas Públicas creadas por Ley, empresas del Estado, y sociedades en que el Estado tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el Directorio, así como en relación con las entidades como la Corporación Administrativa del Poder Judicial y de la entidad que ejerce los temas administrativos del Ministerio Público; debiendo, por ello, eliminarse y/o modificarse bajo el Principio pro Administrado (a favor del ciudadano) las disposiciones Transitorias del Título VII del mentado cuerpo legal. En efecto, debemos pensar que, en un</b>  |



|                                 |  |
|---------------------------------|--|
|                                 | <p><b>Mundo Globalizado, donde hasta la Santa Sede está realizando gestiones para una "reforma suave" en su proceder, concediendo mayor transparencia a sus actividades, no puede ser menos Chile, quien siendo una nación legalista, requiere de profundas transformaciones en su marco jurídico siempre en beneficio del ciudadano chileno poderdante. Si no hay Transparencia en entidades como Banco Estado, Banco Central, Corporación Administrativa del Poder Judicial y restantes entidades y empresas del Estado, lo que se genera es una suerte de "ghettos" donde puede darse la corrupción, el clientelismo o irregularidades. Muchas gracias. Atte.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta<br/>12</b></p>  | <p>Dentro de las facultades legales entregadas al Consejo para la Transparencia, los literales e) y f) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, han considerado la formulación de recomendaciones a los órganos de la Administración del Estado tendientes a perfeccionar la transparencia, y proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional, en su caso, las normas, instructivos y demás perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y el acceso a la información, respectivamente. En relación al comentario efectuado, que plantea la necesidad de modificaciones a la Ley de Transparencia, se trata de una materia que corresponde a las atribuciones de los legisladores, es decir, el Presidente de la República y los diputados y senadores.</p> <p>En línea con lo anterior, el Consejo para la Transparencia ha mostrado una constante preocupación referida al perfeccionamiento de la regulación vigente en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, con el fin de fortalecer el ejercicio de este derecho y promover la transparencia en el país. Por ejemplo, mediante Oficio N° 1883, de 17 de marzo de 2015, este Consejo remitió a la Presidenta de la República el documento denominado "Propuestas para perfeccionar la Transparencia en Chile", mediante el cual se sugería superar las brechas existentes y avanzar a un Sistema Integral de Transparencia, gobernado por altos estándares de exigencia y garantías de homogeneidad, imparcialidad y control. El Consejo manifestó públicamente su deseo de colaborar con apoyo técnico en esta materia.</p> <p>En este sentido, a nuestro juicio, resulta altamente conveniente que sea el Consejo para la Transparencia el órgano encargado de velar por el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, y resolver los reclamos que se originen de manera universal.</p> <p>La conmemoración de los 10 años de la Ley de Transparencia es una oportunidad ideal para que, de forma participativa, el país reflexione sobre el sistema de transparencia que debemos tener para encarar nuestros desafíos futuros.</p> |
| <p><b>Comentario<br/>13</b></p> | <p><b>Qué opinan de las situaciones en las cuales los municipios están obligados a entregar información comercial o de otra índole, y que finalmente es utilizada para otros fines. Por ejemplo los roles comerciales, que contengan las direcciones de todos los establecimientos tanto comerciales, de alcohol, profesional e Industrial de una determinada comuna. La cual puede ser procesada en forma inmediata y luego es ofrecida en estudios de mercado, con beneficios privados. En el caso de los permisos de circulación, si bien no existe una base común a nivel nacional, que permita identificar de qué comuna son las placas patentes, se ha estado solicitando en forma reiterada información de todas ellas y luego se compilan, en Macrobases de datos, que persiguen fines comerciales. ¿Creen ustedes, que este sea el</b></p>  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p><b>objetivo de transparentar la información de los contribuyentes de una comuna? ¿No es acaso también, un tema sensible de manejar y que compete a la esfera privada de las personas, su dirección comercial como ejemplo?</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 13</b></p> | <p>Primero nos gustaría aclarar que lo relevante es la información pública en sí misma, y no quién la requiere o lo fines que estén a la base de una solicitud, por ende no es necesario que el solicitante justifique o explique para qué utilizará la información. Sobre la dirección comercial, aclaramos que no corresponde a un dato personal, por ende esa información debe ser entregada cuando se solicita.</p> <p>Para que pueda interiorizarse mejor de cuáles son datos personales y cuáles datos sensibles que deben ser protegidos por las instituciones públicas al responder solicitudes de acceso a información le invitamos a conocer nuestro curso <i>online</i> de Protección de Datos Personales, en base a la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley 19.628) disponible en <a href="https://www.educatransparencia.cl/cursos/proteccion-de-datos-personales">https://www.educatransparencia.cl/cursos/proteccion-de-datos-personales</a></p> <p>Además destacar que el Consejo para la Transparencia tiene el deber de velar por el adecuado cumplimiento de la Ley N° 19.628, de protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos del Estado y en base a esta facultad, el Consejo ha formulado recomendaciones a los órganos públicos (<a href="http://www.consejotransparencia.cl/transparencia_activa/actosResoluciones/actos-y-resoluciones-con-efectos-sobre-terceros/propuesta_de_recomendacion_pd_vf_09sept2011_publicacion_do_1_.pdf">http://www.consejotransparencia.cl/transparencia_activa/actosResoluciones/actos-y-resoluciones-con-efectos-sobre-terceros/propuesta_de_recomendacion_pd_vf_09sept2011_publicacion_do_1_.pdf</a>) para respetar y proteger datos personales de los ciudadanos, así como de orientar el ejercicio de las potestades públicas en distintas áreas.</p> |

### Tema 5: Cuenta Pública (12)

|                            |   |                         |                    |                    |                                    |
|----------------------------|---|-------------------------|--------------------|--------------------|------------------------------------|
| <p><b>Comentario 1</b></p> | <p><b>En creo general estoy de acuerdo con la cuenta. No obstante lo anterior personalmente estimo que es indispensable la creación de una institución como el <i>Ombdusman</i> sin tanta política y más efectividad.</b></p>   |                         |                    |                    |                                    |
| <p><b>Respuesta 1</b></p>  | <p>Agradeciendo su comentario, le contamos el Consejo tiene la perspectiva ciudadana siempre como principal foco de sus acciones, ejemplo de ello, es que en general nuestros Estudios muestran que nuestros clientes<sup>6</sup> tienen un índice de satisfacción por sobre el 75%, lo que se muestra en la siguiente tabla:</p> |                         |                    |                    |                                    |
|                            |   | <p><b>Meta 2017</b></p> | <p><b>2017</b></p> | <p><b>2016</b></p> | <p><b>Diferencia 2017-2016</b></p> |
|                            | <p><b>Satisfacción de clientes públicos (Enlaces)</b></p>   | <p>90%</p>              | <p>93%</p>         | <p>93%</p>         | <p>0</p>                           |

<sup>6</sup> Los clientes del Consejo son las personas que hacen reclamos, solicitudes y consultas a la institución; quienes participan de las capacitaciones realizadas por la institución –ya sean ciudadanos o funcionarios públicos-; y nuestros enlaces en cada institución que tenga obligaciones de transparencia.

|  |   |     |     |     |    |
|--|---|-----|-----|-----|----|
|  | <b>Satisfacción de clientes privados (reclamantes, consultantes y solicitantes)</b>   | 80% | 76% | 75% | +1 |
|  | <b>Satisfacción de cliente interno (servicios al interior de la institución)</b>  | 75% | 81% | 73% | +8 |
| Fuente: Estudio de satisfacción de clientes CPLT 2017  |   |     |     |     |    |
| Dada la convicción de seguir mejorando nuestro estándares de atención, es que este año estamos analizando la posibilidad de incorporar una nueva función de Atención personalizada y especializada a la Ciudadanía al interior del Consejo, que ejecute un rol de defensa de los derechos de los usuarios del Consejo y consolide un modelo de gestión orientado al cliente, basado en un compromiso de servicio cercano y especializado con los ciudadanos. |   |     |     |     |    |
| <b>Comentario 2</b>  | <b>Realizar evaluaciones ex-post del proceso para retroalimentación</b>   |     |     |     |    |
| <b>Respuesta 2</b>   | Efectivamente este Consejo realiza una revisión de cada uno de los comentarios y responde a ellos de manera particular y a través de este informe, incorporando a su gestión las mejoras sugeridas, cuando esto es posible.   |     |     |     |    |
| <b>Comentario 3</b>  | <b>Tiene algunas sugerencias u observaciones que nos permitan mejorar o profundizar nuestro proceso de Cuenta Pública Participativa y/o nuestra Memoria Institucional? 5. Respuesta. Sea mediante un cuestionario redactado por una organización imparcial.</b>   |     |     |     |    |
| <b>Respuesta 3</b>   | El modelo de rendición de cuenta que hemos definido y promovido en los organismos públicos, entiende la participación como un proceso de diálogo en el cual se presentan preguntas orientadoras muy generales que abren el proceso conversacional.<br><br>No contamos con una organización externa para llevar a cabo acciones como la que usted sugiere, pues se trata de una conversación que no requiere intermediarios: recibimos comentarios y los contestamos directamente. |     |     |     |    |
| <b>Comentario 4</b>  | <b>Muy completa. FELICITACIONES. Me intereso ya que cuando requerí sus servicios, fui muy bien atendido y logre obtener la información que necesitaba.</b>  |     |     |     |    |
| <b>Comentario 5</b>  | <b>La Memoria Institucional año 2017 contiene toda la información necesaria para las personas e instituciones en un lenguaje claro lo cual se agradece como ejemplo a seguir.</b>   |     |     |     |    |
| <b>Comentario 6</b>  | <b>Excelente Plataforma a disposición de los usuarios y servicios públicos.</b>   |     |     |     |    |
| <b>Respuesta a comentarios 4 a 6</b>   | Muchas gracias por sus felicitaciones y nos alegramos que en nuestra Memoria Institucional haya encontrado información que sea de utilidad para usted y para conocer mejor nuestra labor.   |     |     |     |    |
| <b>Comentario</b>  | <b>No se visualizan los enlaces disponibles en el correo</b>  |     |     |     |    |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 7                                    |  |
| <b>Comentario 8</b>                  | <b>No pude acceder a ninguno de los links.</b>   |
| <b>Comentario 9</b>                  | <b>Me llego el correo indicando que podía opinar: Abrí los hipervínculos de correo y los link están caídos "Error Not Found - Contenido no encontrado", mal ahí.</b>   |
| <b>Respuesta a comentarios 7 a 9</b> | Lamentamos que no hayan podido acceder a los enlaces, pero nos alegra que igualmente hayan podido hacernos llegar sus comentarios y participar de esta Cuenta Pública Participativa. Le recomendamos, para otra oportunidad, que para abrir los vínculos pruebe con más de un navegador, en ocasiones puede ser que los enlaces funcionen en un navegador mejor que en otro.   |
| <b>Comentario 10</b>                 | <b>Mejorar vías de participación de la ciudadanía</b>  |
| <b>Respuesta 10</b>                  | Para la realización de nuestra Cuenta Pública se abren diferentes formas de participación: la vía web, a través de la cual pudo usted participar en esta ocasión, a través de nuestro correo electrónico contacto@consejotransparencia.cl, a través del cual recibimos consultas durante todo el año, y a través de foros presenciales en los que han participado usuarios en años anteriores y este año participaron los miembros del Consejo de Sociedad Civil del Consejo.  |
| <b>Comentario 11</b>                 | <b>Lo malo de la cuenta públicas se basa en hechos que no se pueden verificar, que en realidad no son. Para mejorar esto procesos deberían ser auditados por empresas externas. Ya que la Contraloría se demora mucho entregar informes.</b>   |
| <b>Respuesta 11</b>                  | <p>Lamentamos mucho su percepción de nuestra Cuenta Pública, máxime por considerarla en base a preconcepciones, pero es precisamente por ello que ponemos a disposición de la ciudadanía nuestra Memoria Institucional, nuestros estudios, datos estadísticos y otros documentos, para que todos nuestros usuarios puedan contrastar la información y hacernos las consultas que estimen convenientes. Es por ello que podemos asegurarle que nuestra Memoria e Informes de Cuenta Pública están fundados en hechos y datos concretos, en base a nuestro mapa estratégico, por lo que todo está respaldado con sus respectivos antecedentes y podría ser demostrado.</p> <p>Le invitamos a que revise nuestra documentación:</p> <p>Estudios nacionales:<br/> <a href="http://www.consejotransparencia.cl/category_estudios/estudio-nacional-de-transparencia/">http://www.consejotransparencia.cl/category_estudios/estudio-nacional-de-transparencia/</a></p> <p>Datos estadísticos:<br/> <a href="http://www.consejotransparencia.cl/inicio/estadisticas-y-analisis/">http://www.consejotransparencia.cl/inicio/estadisticas-y-analisis/</a></p> <p>Informes de Fiscalización:<br/> <a href="http://www.consejotransparencia.cl/informes/fiscalizacion/">http://www.consejotransparencia.cl/informes/fiscalizacion/</a></p> |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | Y ante cualquier duda o consulta vuelva a comunicarse con nosotros para poder aclararla.   |
| <b>Comentario 12</b> | <b>Que la cuenta pública presenciales sea realizada en regiones diferentes cada año. Que la cuenta sea en palabras simples para ciudadano y no tan técnico. Que se realice un resumen de esta cuenta y sea divulgada a la comunidad de las diferentes regiones que no sea Santiago. Que la cuenta pública sea por región, es decir que la cuenta pública vea temas relacionados a los servicios públicos de la región respectiva y no nacional. Cada región quiere saber el desempeño de sus servicios públicos de su región.</b>  |
| <b>Respuesta 12</b>  | <p>Agradecemos su comentario y nos parece relevante y pertinente, de hecho nuestro Modelo de Cuenta Pública sugiere la realización de foros en regiones, pues sabemos de la necesidad de descentralizar la gestión de los servicios públicos, en el caso de aquellos que tienen presencia regional. Ahora bien, dado que como Consejo no tenemos oficinas regionales, no lo hemos implementado de esa forma, sin embargo, podríamos explorar la realización de foros regionales a través de los Observatorios Regionales de Transparencia el próximo año, los cuales nos están apoyando actualmente en la realización del Proceso Participativo de Conmemoración de los 10 años de la Ley de Transparencia.</p> <p>Respecto al desempeño de las regiones, todos los resultados de las fiscalizaciones están en la web del Consejo (<a href="http://www.consejotransparencia.cl/informes/fiscalizacion/">http://www.consejotransparencia.cl/informes/fiscalizacion/</a>) y además se pueden ver casos en el reporte estadístico mensual (<a href="http://www.consejotransparencia.cl/inicio/estadisticas-y-analisis/">http://www.consejotransparencia.cl/inicio/estadisticas-y-analisis/</a>).</p> <p>Y respecto a que sea en palabras simples para un ciudadano, contamos con una iniciativa que va en este sentido: el Modelo de trabajo y recursos de Lenguaje Claro en la Administración Pública, propuesta que busca “Desarrollar e implementar un modelo de trabajo para potenciar el uso del lenguaje claro en la administración pública a través de recursos metodológicos”, para lo cual durante el año 2017 desarrollamos las siguientes acciones: Creación de la Red de Lenguaje Claro Chile; desarrollo de productos y material de difusión (le invitamos a hacer el Curso en <a href="http://www.educatransparencia.cl">www.educatransparencia.cl</a>); recomendación normativa; preparación de un Seminario Internacional sobre los avances del lenguaje claro en Chile, que se realizará en agosto de 2018 en colaboración con la Facultad de Derecho PUCV y la Red de Lenguaje Claro, evento al cual asistirán tres expertos extranjeros. Todo ello para que no sólo la información, sino también los procedimientos sean lo más comprensibles, cercanos y accesibles para la ciudadanía.</p> |

### Tema 6: Procedimiento DAI (9)

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Comentario 1</b> | <b>Sres. Transparencia: es necesario evitar que este proceso se preste para que estudiantes - consultoras - empresas hagan uso del portal para sus trabajos y negocios. Los servicios no tenemos personal ni tiempo para ello.</b>                               |
| <b>Respuesta 1</b>  | Le comentamos que cuando se realiza una solicitud de información que desvía de las funciones del cumplimiento regular de sus funciones, la institución solicitada puede argumentar invocar el artículo 21 de la Ley de Transparencia, precisando que señala como |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>causal de secreto o reserva, en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a información, en su letra c) "Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales". Sin embargo, debe justificar y demostrar este hecho ante el Consejo para la Transparencia, por lo que de no ser así, debe entregar la información solicitada.</p> <p>Así queda resguardada la institución pública y el derecho de acceso a la información, le invitamos a que pueda revisar la Ley y ante alguna duda o consulta, se comuniquen con nosotros.</p>        |
| <p><b>Comentario 2</b></p>                  | <p><b>Necesito expresar mi malestar porque si esta es una excelente iniciativa, como ciudadana a pie no se consideran nuestras solicitudes cuando involucran situaciones de verdadera seriedad, pero cuando lo hace un "honorable" corren para entregarle información que al final es usada más para intereses políticos que en verdadero beneficio de la ciudadanía.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 2</b></p>                   | <p>Lamentamos que tenga esa impresión del sistema de transparencia, sin embargo ante situaciones en las que se le haya negado el acceso a información pública usted puede recurrir a este Consejo para interponer algún reclamo.</p> <p>Sin embargo, le comentamos que el Portal de Transparencia obliga a todas las instituciones a gestionar internamente las solicitudes de acceso a información, sin importar quién haya realizado dicha solicitud, por ende las instituciones públicas deben rendir cuenta de ello. Si tuviera alguna duda, por un caso en particular en el que se haya sentido que existe discriminación de trato le invitamos a que haga la denuncia correspondiente ante la Contraloría General de la República (CGR).</p>          |
| <p><b>Comentario 3</b></p>                  | <p><b>Una sola y urgente "sugerencia": QUE el plazo otorgado se acorte a unos 10 días solamente pues en la generalidad de los casos enviados allá...la información tarda UN MES pues los aludidos con mucha pachorra se dan los plazos máximos y cuando llega la información (si está completa además) ¡Ya no sirve!</b></p>  |
| <p><b>Comentario 4</b></p>                  | <p><b>Como sugerencia preocuparse cuánto se demoran en contestar la entidad que uno primero consulta generalmente para un sí o no se toman el último día que les otorga la ley.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta a comentarios 3 y 4</b></p> | <p>Respecto del plazo que tienen las instituciones públicas para responder a las solicitudes de acceso a información, una vez ingresada la solicitud, el servicio tiene el plazo de <u>20 días hábiles</u> para entregar la información, excepcionalmente y por razones justificadas se puede prorrogar el plazo por 10 días más, pese a ello, el Consejo fomenta el cumplimiento de los principios de oportunidad y de facilitación.</p> <p>Si se tratara de consultas y no solicitudes de acceso a información, éstas se deben ingresar a través de las oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS) y no a través del Portal de Transparencia.</p> <p>Sabemos que en ocasiones los usuarios confunden una Solicitud de información con una</p> |

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>consulta, motivo por el cual el Consejo actualmente está evaluando la generación de una tarea de Atención personalizada y especializada a la Ciudadanía que pretende orientar a los solicitantes de información pública respecto de qué hacer en estos casos, a dónde deben dirigirse y en general cuando tengan dudas sobre qué información solicitar o diferenciar entre solicitudes y consultas.</p> <p>Ahora, si la institución que usted ha solicitado no le responde dentro del plazo, le invitamos a que realice un reclamo ante el Consejo para la Transparencia, para ello se han habilitado vías presenciales y remotas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• para la vía presencial los ciudadanos pueden acercarse a la oficina de Atención ciudadana/Oficina de Partes ubicada en Morandé 360, piso 7, Santiago (ver mapa), cuyo teléfono es: 2495 2000 y dirección de correo es <a href="mailto:contacto@consejotransparencia.cl">contacto@consejotransparencia.cl</a> (Atención de Público de lunes a viernes entre las 9:00 a 14:00 horas y Oficina de partes: de 9:00 a 18:00 horas),</li> <li>• mientras que para acceder a la vía remota se puede acceder al Sistema de Reclamos en Línea del Consejo a través del siguiente link: <a href="http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx">http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx</a> y también se pueden realizar consultas a través del formulario online disponible en: <a href="http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-18/133037.html">http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-18/133037.html</a></li> </ul> |
| <p>Comentario 5</p> | <p><b>En una ocasión solicite información de un concurso público en el que participé de Puerto Cordillera del Ministerio de Educación, me fue mal con la ley de transparencia ya que en la respuesta de la subsecretaria de educación me indicaba que me acercara personalmente a buscar la información, solicite esta misma información por el Consejo, por lo cual el Consejo para la Transparencia encontró que mi solicitud no era admisible por los motivos mencionados anteriormente. Señores aún estoy con la duda si el concurso fue arreglado o no, nunca me dieron la información que solicite ya que cuando fui personalmente a preguntar donde me indicaron, me fue mal ya que nunca encontré a la persona indicada y de tanto perder mi tiempo me aburrí de insistir. Creo que en este caso ni la ley ni el Consejo para la Transparencia sirvió. Creo que esta es la pillería o vacío legal que encontraron los servicios públicos para denegar el acceso a la información, sin que ustedes como Consejo se den cuenta.</b></p>  |
| <p>Respuesta 5</p>  | <p>Lamentando la negativa experiencia e imagen que se ha formado de nuestro Consejo, le informamos que nuestro objetivo principal es la defensa del derecho de acceso a la información pública, disponiendo para ello procedimientos que conforme a la ley garantizamos en cumplir.</p> <p>Entendiendo que usted presentó una solicitud de información y que el órgano público le requirió retirarla personalmente, le indicamos que en aquellos casos de procesos de selección, al solicitarse antecedentes de carácter personal, será imperativo su entrega en forma presencial, debiendo el solicitante acreditar su identidad. El fundamento de esta gestión se encuentra en la protección de los datos personales y privados del titular de la información (Instrucción General N° 10 del Consejo para la Transparencia, acápite 4.3 y la Ley</p>   |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | <p>sobre Protección de la Vida Privada).</p> <p>Sobre la búsqueda del funcionario que debía entregarle la información, cabe señalar que esta obligación no recae en una persona en particular, sino en el servicio, cuyo objetivo sea establecer un procedimiento expedito y eficiente para la entrega de la información íntegra una vez decretada.</p> <p>Finalmente indicarle que, sin perjuicio de haber tenido éxito en su presentación, ello no es obstáculo para presentar un nuevo requerimiento al órgano respectivo, cumpliendo con el procedimiento establecido en la Ley de Transparencia. En este <i>link</i> Ud. puede volver a solicitar la información: <a href="https://www.ayudameduc.cl/ley-transparencia">https://www.ayudameduc.cl/ley-transparencia</a></p>  |
| <p><b>Comentario</b><br/>6</p> | <p><b>Por lo mismo, y para seguir propendiendo a la apertura de datos, es necesario que el Consejo firme convenios con la totalidad de los municipios. Así, podrá sumar a los casi 50 municipios faltantes en el Portal de Transparencia. Centralizar las consultas bajo un mismo portal facilita la consulta de los ciudadanos, sobretodo, de quienes consultan con mayor frecuencia. Con el sistema actual, estamos obligados a buscar uno a uno los portales web de los municipios que aún no están contemplados en el portal, donde además, las diferencias en requisitos y formas de realizar la consulta difieren unos de otros. Finalmente, todos los organismos que se acojan a la Ley de Acceso a la información pública deberían estar bajo el Portal de Transparencia para garantizar un mismo proceso en la solicitud de información para los ciudadanos. Saludos y felicitaciones por esta iniciativa.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 6</b></p>      | <p>Efectivamente, el Portal de Transparencia no sólo contribuye a una mejor gestión de las solicitudes de acceso a información y de la publicación de transparencia activa por parte de las instituciones, sino que facilita a las personas el ejercicio del derecho y propiciando una mejor experiencia usuaria.</p> <p>En vista de que su adopción no es obligatoria para los organismos que deben cumplir con la Ley, el Consejo ha hecho importantes esfuerzos por ampliar la cobertura del Portal de Transparencia en el sector municipal –desde la colaboración interinstitucional- y convertirlo en la plataforma universal para el acceso a información en nuestro país. Prueba de aquello es que al día de hoy, 337 municipios del país –esto es un 97,7% a nivel nacional- han suscrito un convenio para operar con la plataforma, en el marco de la implementación del Modelo de Gestión en Transparencia Municipal [MGTM]. De ellos, ya han adoptado el Portal de Transparencia del Estado un total de 321 para gestionar solicitudes de acceso a la información y 264 para publicar transparencia activa.</p> <p>Este año, y en base a los mejores desempeños que han presentado durante los últimos procesos de fiscalización los municipios que utilizan el Portal de Transparencia –en relación a los que utilizan sus propios sistemas-, parte de los esfuerzos del Consejo estarán dirigidos a incrementar el número de municipios que utilizan la plataforma y a promover que los municipios que aún no han suscrito un convenio de colaboración para adoptar el MGTM y el Portal, se interesen por hacerse parte de esta importante política pública.</p> |
| <p><b>Comentario</b><br/>7</p> | <p><b>Que las instituciones publiquen los tiempos que demoran en dar respuesta a las solicitudes de información y reclamos, sobretodo de los órganos fiscalizadores, como Contraloría y</b></p>   |



|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p><b>Superintendencia de Salud. He conocido casos donde la Superintendencia de Salud se ha demorado más de un año en dar respuesta a reclamos.</b></p>   |
| <p>Respuesta 7</p>  | <p>Todos los organismos que están en el Portal de Transparencia podrían publicar los tiempos que demoran en dar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública (porque lo tienen), sin embargo no están obligados por la Ley de Transparencia a hacerlo, por lo tanto, si lo publican consistiría esto en una buena práctica.</p> <p>Sin embargo la Contraloría tiene un régimen de transparencia especial (es decir no es un sujeto obligado de la Ley de Transparencia, por lo tanto no está sujeto a la supervigilancia de este Consejo).</p>   |
| <p>Comentario 8</p> | <p><b>Debiera de simplificarse lo más posible, en mi caso soy un ciudadano común informado de 60 años, que se maneja más o menos con la computación (...) en lo personal sigo sin lograr nada de fondo, si bien es cierto por su intermedio logre una respuesta, es la misma que llevo años escuchando lo normal creo que deben haber pocas personas que se interesen más de 1 año por un caso yo tengo varios sin solución y por más de cuatro años.</b></p>   |
| <p>Respuesta 8</p>  | <p>Estimado, respecto al proceso de <b>solicitud de acceso a información</b>, hemos trabajado, y continuaremos haciéndolo, en lograr que los procedimientos sean lo más comprensibles, cercanos y accesibles para la ciudadanía.</p> <p>En este sentido, le comentamos que para hacer una Solicitud de Información Pública, las personas deben indicar al organismo cuál es la información que necesitan, en qué formato la pide y cómo quiere que se le entregue. Se puede hacer presencialmente en el organismo o se puede entrar al Portal de Transparencia y hacer clic en 'Solicitar Información', la Ley de Transparencia pide que usted ingrese ciertos datos mínimos para hacerlo, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado en su caso.</li> <li>• Identificación clara de la información que se requiere.</li> <li>• Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.</li> <li>• Identificación del organismo al cual dirige su solicitud.</li> </ul> <p>El organismo dispone de 20 días hábiles contados desde el primer día hábil posterior a la recepción de su solicitud, el organismo también puede, dando un fundamento para ello, prorrogar hasta 10 días hábiles más la respuesta a su solicitud.</p> <p>En cuanto a interponer un <b>Reclamo</b> ante el Consejo se han habilitado vías presenciales y remotas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• para la vía presencial los ciudadanos pueden acercarse a la oficina de Atención ciudadana/Oficina de Partes ubicada en Morandé 360, piso 7, Santiago (ver mapa), cuyo teléfono es: 2495 2000 y dirección de correo es contacto@consejotransparencia.cl (Atención de Público de lunes a viernes entre las</li> </ul> |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>9:00 a 14:00 horas y Oficina de partes: de 9:00 a 18:00 horas),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mientras que para acceder a la vía remota se puede acceder al Sistema de Reclamos en Línea del Consejo a través del siguiente link: <a href="http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx">http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx</a> y también se pueden realizar consultas a través del formulario online disponible en: <a href="http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-18/133037.html">http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-18/133037.html</a></li> </ul> <p>Además como es de nuestro mayor interés lograr una comunicación fluida con la ciudadanía, hemos desarrollado una línea de trabajo denominada “lenguaje claro”, para ello desarrollamos el Modelo de trabajo y recursos de Lenguaje Claro en la Administración Pública, propuesta que busca “Desarrollar e implementar un modelo de trabajo para potenciar el uso del lenguaje claro en la administración pública a través de recursos metodológicos”, para lo cual durante el año 2017 desarrollamos las siguientes acciones: Creación de la Red de Lenguaje Claro Chile; desarrollo de productos y material de difusión (le invitamos a hacer el Curso en <a href="http://www.educatransparencia.cl">www.educatransparencia.cl</a>).</p> <p>Además, nuestra Unidad de Clientes –conformada por profesionales de experiencia en la atención de público y, al mismo tiempo, en el Derecho de Acceso a la Información- está permanentemente disponible para responder cualquier tipo de preguntas acerca de la forma en que se debe solicitar información y ampararse en el caso que el derecho haya sido vulnerado, es posible hacerlo a través del correo <a href="mailto:contacto@consejotransparencia.cl">contacto@consejotransparencia.cl</a>. Sin desmedro de lo anterior, agradecemos su comentario y nos comprometemos a continuar evaluándonos y así mejorar la prestación de nuestros servicios.</p> |
| <p><b>Comentario 9</b></p> | <p><b>Por experiencia propia, pienso y creo que el sistema creado es sólo para que lo entiendan abogados, al mencionar tantos artículos y faramañas, cuando una persona solicita la transparencia de una entidad como la SUSESO, se vuelve después de tres hojas de explicaciones inentendibles indicar que NO ES ADMISIBLE, debiendo ser justamente transparente ocurre lo contrario y si uno insiste te solicitan, lo anterior confundiendo, cometiendo errores y vuelve a ser inadmisibles, terminas por abandonar la entidad se lava las manos, y ayudado por el consejo de T. creo que debe ser entendible para cualquier persona por algo se recurre a ustedes.</b></p>   |
| <p><b>Respuesta 9</b></p>  | <p>Lamentamos su experiencia y es precisamente en esa línea que estamos desarrollando un trabajo continuo para hacer más accesible y fácilmente entendible el sistema y también las resoluciones, a través del Modelo de trabajo y recursos de Lenguaje Claro en la Administración Pública, propuesta que busca “Desarrollar e implementar un modelo de trabajo para potenciar el uso del lenguaje claro en la administración pública a través de recursos metodológicos”, para lo cual durante el año 2017 desarrollamos las siguientes acciones: Creación de la Red de Lenguaje Claro Chile; desarrollo de productos y material de difusión (le invitamos a hacer el Curso en <a href="http://www.educatransparencia.cl">www.educatransparencia.cl</a>); recomendación normativa; preparación de un Seminario Internacional sobre los avances del lenguaje claro en Chile, que se realizará en agosto de 2018 en colaboración con la Facultad de Derecho PUCV y la Red de Lenguaje Claro, evento al cual asistirán tres expertos extranjeros. Todo ello para que no sólo la información, sino también los procedimientos sean lo más comprensibles,</p>   |

cercanos y accesibles para la ciudadanía. Seguiremos trabajando en ello.

**Tema 7: Promoción (5)**

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Comentario 1</b>                 | <b>Establecer convocatorias abiertas en regiones para aquellos profesionales que queremos ser colaboradores en Transparencia.</b>  |
| <b>Respuesta 1</b>                  | Estimado, agradecemos su voluntad de cooperar y nos parece por cierto una muy buena idea, muchas gracias. Siempre hemos pensado en una red de “colaboradores de la transparencia”, pero optamos por algo más institucionalizado para comenzar: primero creamos una red de enlaces (Funcionarios de las instituciones públicas), luego los Observatorios Regionales de Transparencia; y quizás ahora podamos avanzar en la línea que usted nos propone, a partir del actual proceso participativo que estamos desarrollando en conmemoración de los 10 años de la Ley, en el que esperamos convocar a muchas personas interesadas en mejorar el sistema público y nuestra política de transparencia.  |
| <b>Comentario 2</b>                 | <b>En lo que respecta a la difusión del derecho de acceso a la información pública, creemos que debería ser mucho más. Se necesita más que videos. Se necesita folletería actualizada y con información pertinente a cada entidad pública. Ej: Teníamos unos poster para poner en la OIRS pero hablaba de información de un hospital. Las capacitaciones deberían ser expuestas a la comunidad. Quizás un comercial o información en redes sociales que muestren la página de EducaTransparencia para que así todo el mundo sea capaz de realizar algún curso y además informar que son certificados, que es muy importante. En tema de fiscalización, sería bueno que se explicara de mejor manera como hacer las autoevaluaciones. Un documento o link donde uno pueda hacerse preguntas y así poder autoevaluarse y poder lograr siempre tener el 100%. Esto siempre hablaría bien de la entidad a la cual uno pertenece.</b> |
| <b>Comentario 3</b>                 | <b>Estimados, felicitando primero su trabajo para promover un Estado más transparente y participativo, quisiera sugerir que el CPLT se sume a la publicidad del Estado en medios radiales y televisivos, informando e invitando a la ciudadanía a participar de los cursos online, a chequear las últimas actualizaciones y estudios hechos por el Consejo. La publicidad del Estado debe informar de los beneficios sociales, y sin duda que los avances que se hagan en materia de transparencia y gobierno abierto deben ser informados a la ciudadanía. Además, la transmisión de mensajes por medios masivos puede motivar a la ciudadanía a participar de la vida pública. Muchas gracias por su trabajo y por su convencimiento en una democracia más inclusiva e integradora.</b>  |
| <b>Respuesta a comentarios 2 y3</b> | Agradecemos sus comentarios e interés en la promoción y difusión del derecho de acceso a información pública y le comentamos que este año estamos realizando un Proceso Participativo en Conmemoración de los 10 años de la Ley de Transparencia, por lo que se realizará mayor cantidad de difusión que en años anteriores a través de diferentes medios de comunicación, incluyendo a medios regionales. Le invitamos a participar en dicho proceso y a compartir en redes sociales nuestros eventos y publicaciones.  |
| <b>Comentario</b>                   | <b>- Stands informativos en Hospitales y Centros de Salud Familiar.</b>  |

|             |   |
|-------------|---|
| 4           |   |
| Respuesta 4 | <p>El año 2017 la Dirección de Estudios del Consejo para la Transparencia implementó un proyecto con CESFAM (Centros de Salud Familiar) dependientes del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO), con los cuales se llevó a cabo el Proyecto “Mi Centro de Salud”, que consistió en una plataforma de información digital y física, además de actividades de capacitación a funcionarios y usuarios, y actividades de promoción a la comunidad. Se puede visitar la página web de dicho proyecto en <a href="http://www.micentrosalud.cl/">http://www.micentrosalud.cl/</a></p> <p>Con la plataforma MCDS, en formato digital y físico, se pretendía dar respuesta a las demandas de información de los centros de salud públicos, difundiendo sus prestaciones y destacando elementos de prevención en salud. Los ítems que componen la plataforma digital Mi Centro de Salud son:</p> <p><b>¿Quiénes Somos?:</b> releva información sobre la misión y visión del centro de salud, además de presentar a las autoridades de los establecimientos con la respectiva información de contacto.</p> <p><b>Nuestro Equipo:</b> presenta el listado de profesionales con su función, días y horarios de atención, sumado al número total de funcionarios que trabaja en el centro y la cantidad de ciudadanos inscritos. Adicionalmente, destaca información sobre el orientador de sala si el centro está acogido al Modelo de Acogida al Usuario, iniciativa desarrollada por el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente que busca mejorar la comunicación y coordinación entre el usuario y el centro de salud, favoreciendo una adecuada articulación de procesos de acogida, administrativos y clínicos, bajo procedimientos sujetos a derecho y de buen trato hacia el usuario y su familia.</p> <p><b>Nuestras Atenciones:</b> este ítem presenta el listado general de las atenciones que ofrece la entidad de salud con los días y horarios de atención, segmentado en atención general, mujer, niños y adulto mayor. También presenta las atenciones GES y un listado de talleres que se realizan con sus respectivos horarios y lugares de realización.</p> <p><b>¿Qué exámenes realizamos?:</b> detalla un listado de exámenes que se realizan en el centro con los días y horarios de atención.</p> <p><b>Vacunatorio:</b> publicita los días y horarios de atención, el nombre del encargado del vacunatorio, el teléfono de atención y el Plan Nacional de Vacunación.</p> <p><b>Nuestra Farmacia:</b> informa cómo acceder a la entrega de medicamentos, los días y horarios de atención de la farmacia, además del listado de medicamentos disponibles.</p> <p><b>Entrega de Alimentos:</b> segmentado por niños y adultos mayores, presenta lo requisitos para acceder a este beneficio, sumado a los días y horarios de atención.</p> <p><b>Participación Ciudadana:</b> informa sobre el Consejo de Usuarios, los nombres de quienes lo componen, los requisitos para poder integrarse, las fechas y lugares de asambleas del Consejo e información sobre la Cuenta Pública del centro de salud.</p> <p><b>Tus Derechos:</b> presenta la Carta de Derechos y Obligaciones en salud, así como los Derechos de Atención Primaria de Salud.</p> |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <p><b>Gestión de Usuarios:</b> presenta el Modelo de Acogida al Usuario.</p> <p><b>Transparencia:</b> presenta información relacionada con la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Se divide en Transparencia Activa y Derecho de Acceso a Información Pública.</p> <p>Se invitó a varios CESFAM a subir información a dicha plataforma digital y se difundió el proyecto Mi Centro de Salud en el Complejo Hospitalario San José de Maipo, el Cefsam Los Castaños (La Florida) y el Cefsam Malaquías Concha (La Granja), mediante las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un Diario Mural con información relevante orientada a usuarios.</li> <li>• Capacitación a usuarios recurrentes promocionando el Derecho de Acceso a Información Pública, la Ley de Transparencia, el Consejo para la Transparencia y el proyecto MCDS.</li> <li>• Capacitación a funcionarios promocionando el Derecho de Acceso a Información Pública, la Ley de Transparencia, el Consejo para la Transparencia y el proyecto MCDS.</li> <li>• Difusión del proyecto mediante jornadas informativas (repartición de volantes, cuadernos, bolsos y mochilas).</li> </ul> <p>La Dirección de Estudios realizó una <b>Evaluación del Proyecto</b>, para lo cual se realizaron encuestas presenciales y <i>focus group</i> a usuarios y funcionarios en el CESFAM Los Castaños (La Florida) y Malaquías Concha (La Granja), así como en el Complejo Hospitalario San José de Maipo. Los resultados obtenidos indicaron que el proyecto ayudó a generar mayor confianza de parte de los usuarios hacia el centro de salud, permitiendo que conozcan más la ley de transparencia y que los funcionarios valoren más el derecho de acceso a información. Además, los encuestados indican que MCDS ha logrado estandarizar, ordenar y eliminar algunas malas prácticas, por ejemplo, se debe atender en el horario publicado y no a voluntad de algún funcionario.</p> <p>Para el año 2018 “Mi Centro de Salud” continuará siendo implementado por la Dirección de Desarrollos y Procesos del Consejo para la Transparencia, poniendo énfasis en contribuir a ordenar los procedimientos internos de los CESFAM que se sumen al proyecto, de manera que puedan utilizar la plataforma para consultar y entregar información a los usuarios cuando la requieran.</p> |
| <p>Comentario<br/>5</p> | <p><b>Debe existir un resumen principal bien simple y amigable, con datos claros que el grueso de la población comprenda, explicando algo que no han explicado nunca; “cuál es el efecto PRÁCTICO para el desarrollo de nuestra sociedad e instituciones, el trabajo y existencia del Consejo”. “Garantizar el acceso a la información pública es solo lo básico y un medio”, los efectos prácticos derivados de lo anterior a nivel de sociedad e instituciones emergen.... “Estos efectos son el Consejo en sí mismo”, es decir que para esto sirve el Consejo, y esta es la utilidad que presta el Consejo a la sociedad (AFP, SENAME, CONGRESO, FFAA, carabineros, corrupción, etc.). Lo anterior dicho de otra forma, ¿Se justifican las lucas que se destinan al funcionamiento del Consejo?...Por supuesto, no solo se justifican, sino que se multiplican en diversos servicios a la sociedad derivados del acceso a la información,</b></p>  |

|                           | <p><b>inclusive a nivel productivo privado. La mayoría de los órganos del estado no pueden decir lo mismo respecto de su trabajo. Cuánto gastan, cuánto producen y qué es lo que producen con lo que gastan, he ahí la respuesta de lo que constituye esta Corporación. Esto es lo que deben poner en conocimiento de la sociedad. Si consiguen medir y asociar los efectos de la transparencia en el PIB...Genial</b></p>  |                                      |  |                                      |  |                       |           |     |      |         |     |      |        |     |      |
|---------------------------|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|-----------------------|-----------|-----|------|---------|-----|------|--------|-----|------|
| <p><b>Respuesta 5</b></p> | <p>Coincidimos con usted en la trascendencia que tendría medir, cuantitativamente, el impacto de la transparencia y del Consejo en el país.</p> <p>Por ello, hemos estado trabajando para poder alcanzar dicho objetivo, ya que es de nuestro interés avanzar hacia ese tipo de mediciones, de tal modo se ha buscado avanzar en la materia con otros proyectos orientados a dar cuenta del impacto de la Ley a nivel macro en la gestión pública, como se hizo en una consultoría conjunta con el Banco Interamericano de Desarrollo el año 2016, que se denominó Estudio sobre “Efectividad de las políticas de transparencia en Chile y su impacto en gestión pública”, mientras que el año 2017 se realizó una evaluación de un proyecto específico, el Proyecto Mi Centro de Salud, para avanzar en el levantamiento de evidencia que nos permita analizar el potencial impacto del acceso a la información pública en la comunidad, en colaboración con el Servicio Metropolitano de Salud Sur Oriente. Parar ello se realizó una intervención en 2 centros de salud<sup>7</sup>, en donde se consideraron una serie de actividades y acciones para promover buenas prácticas de transparencia en ellos y difundir el Derecho de Acceso a la Información en los usuarios.</p> <p>Además el año 2016 se firmó un convenio de colaboración entre el Consejo para la Transparencia y la Universidad de Los Lagos, cuyo objetivo fue 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, entregando el CPLT las herramientas necesarias para la consecución del objetivo.</p> <p>En la misma línea, es posible fundamentar la importancia de la transparencia en los negocios. Así lo evidencian algunas investigaciones, como la de Portales <i>et. al.</i> (2016), que logra identificar una relación incipiente, pero positiva, entre la divulgación de políticas anticorrupción de las empresas y el valor agregado de las empresas tanto en el IPSA (Índice de Precios Selectivo de Acciones) de la Bolsa de Comercio de Santiago, como en otros índices bursátiles internacionales.</p> <table border="1" data-bbox="435 1432 1403 1696"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>Divulgación políticas anticorrupción</th> <th>Valor económico agregado de la empresa (EVA)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Mejores empresas IPSA</td> <td>BANMEDICA</td> <td>8,1</td> <td>4,81</td> </tr> <tr> <td>ENERSIS</td> <td>9,2</td> <td>4,13</td> </tr> <tr> <td>ANDINA</td> <td>8,6</td> <td>3,32</td> </tr> </tbody> </table> |                                      |  | Divulgación políticas anticorrupción | Valor económico agregado de la empresa (EVA) | Mejores empresas IPSA | BANMEDICA | 8,1 | 4,81 | ENERSIS | 9,2 | 4,13 | ANDINA | 8,6 | 3,32 |
|                           |   | Divulgación políticas anticorrupción | Valor económico agregado de la empresa (EVA) |                                      |  |                       |           |     |      |         |     |      |        |     |      |
| Mejores empresas IPSA     | BANMEDICA   | 8,1                                  | 4,81   |                                      |  |                       |           |     |      |         |     |      |        |     |      |
|                           | ENERSIS   | 9,2                                  | 4,13   |                                      |  |                       |           |     |      |         |     |      |        |     |      |
|                           | ANDINA  | 8,6                                  | 3,32   |                                      |  |                       |           |     |      |         |     |      |        |     |      |

<sup>7</sup> Los Castaños de la comuna de La Florida y Hospital San José de Maipo en la comuna de San José de Maipo.

|                      |          |     |       |
|----------------------|----------|-----|-------|
| Peores empresas IPSA | QUINENCO | 2,3 | -5,57 |
|                      | CMPC     | 4,5 | -4,27 |
|                      | RIPLEY   | 0   | -2,13 |

Fuente: Elaboración propia en base a Portales et. al. (2016), Revista Transparencia y Sociedad N°4, pp. 89-111, 2016.

A nivel internacional, *Price Waterhouse Coopers* ha creado el *Opacity Index*, que mide el impacto económico de la opacidad en 35 países (falta de prácticas formales, claras, precisas y ampliamente aceptadas en el ambiente de negocios y regulación gubernamental), lo que permite inferir la situación inversa, es decir, el impacto de la transparencia. Esto lo realiza a través de la medición de 5 factores claves que contribuyen o limitan la transparencia de los mercados de capitales y el ambiente económico general, asumiendo que la opacidad es un “impuesto oculto” que aumenta los costos y la incertidumbre para inversionistas extranjeros, lo que perjudicaría las posibilidades del país de recibir inversiones y hacer negocios. Para su medición, utiliza fuentes de información tales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y autoridades locales.

Ahora bien, pese a que no hemos alcanzado mediciones como la de *Price*, a través de los estudios realizados por el Consejo, hemos observado que las personas que conocen la Ley de Transparencia y al Consejo, tienen una mejor evaluación de la relación entre ciudadano y Estado y tienen a confiar más en el sector público, en la información pública y en los atributos de las instituciones (Honestidad, Eficiencia, Capacidad, Integridad, Orientación al Bien Común). lo que si bien no tiene una traducción directa en términos económicos, efectivamente implica una base más sólida para el desarrollo del país, ya que es posible observar que aquellos países con mayor percepción de transparencia y menor corrupción, se corresponden con aquellos en los cuales existe una mejor calidad de vida y los que tienen leyes de acceso a la información más antiguas.

Otro ejemplo de asociaciones entre transparencia de los países y desarrollo económico se observa al ranquearlos en base a la antigüedad de sus Leyes de Transparencia, los resultados del Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional y el Ranking de Calidad de Vida TI 2017, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

| País          | Ranking Corrupción | Ranking Calidad Vida | Año Ley de Acceso |
|---------------|--------------------|----------------------|-------------------|
| Nueva Zelanda | 1                  | 7                    | 1982              |
| Dinamarca     | 2                  | 3                    | 1985              |
| Finlandia     | 3                  | 8                    | 1951              |
| Noruega       | 3                  | 1                    | 1970              |
| Suiza         | 3                  | 4                    | 2004              |
| Suecia        | 6                  | 6                    | 1776              |
| Holanda       | 8                  | 11                   | 1991              |
| Canadá        | 8                  | 5                    | 1983              |
| Australia     | 8                  | 2                    | 1982              |

Fuente: Elaboración propia en base a ranking calidad de vida OCDE 2015 y Ranking TI 2017.

### Tema 8: Otros (13)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <p><b>Comentario 1</b></p> | <p>La Municipalidad de Maule, no es clara para responder situaciones que en forma irregular se han ido produciendo durante estos últimos años. Llama profundamente la atención de que el que responde o es el responsable de dar respuestas a las consulta ciudadanas está directamente involucrado en situaciones confusas, es el secretario municipal. Cero participación ciudadana, se hicieron modificaciones sin consulta o participación ciudadana, esto con respecto al Plan Regulador que hoy se encuentra objetado por la Contraloría, aquí pasaron cosas extrañas. Ojalá de una vez por todas empecemos a ser más honestos. Si revisan, yo llevo cerca de 3/4 años enviando con gran desesperación diferentes consultas. Intente una reunión con las autoridades de la comuna y nada paso al contrario yo soy el responsable y poco claro. Hice una denuncia a la Contraloría incluso tuve reunión con el anterior contralor regional.</p>  |
| <p><b>Respuesta 1</b></p>  | <p>Lamentamos la situación que nos informa, particularmente porque está fuera de nuestras facultades legales intervenir en este tipo de situaciones.</p> <p>Sin embargo, dado que situaciones como ésta efectivamente pueden existir, como Consejo estamos empeñados en continuar promoviendo la cultura de la transparencia tanto en las municipalidades como en los organismos centrales de la administración pública, pues estamos ciertos que a través de él, la ciudadanía se empodera y puede hacer efectivo el control social y la rendición de cuentas de las autoridades, limitando enormemente la ocurrencia de situaciones como la por usted descrita.</p> <p>Le agradecemos y esperamos no decaiga en su aspiración por mejorar las respuestas que pueda recibir usted u otros usuarios.</p>  |
| <p><b>Comentario 2</b></p> | <p>Debe permitirse la denuncia anónima. En ocasiones la denuncia involucra poner en riesgo el propio trabajo.</p>   |
| <p><b>Comentario 3</b></p> | <p>Decepcionado con la ley de transparencia pertenezco a una corporación si fines de lucro de la cual la fiscaliza el ministerio de justicia ,he realizado innumerables denuncias en contra de la corporación, al directorio de ésta, por muchas abusos desmedidos y mal manejo de los dineros ,mucho dinero, más de 2.000.000 millones de pesos, el Ministerio de Justicia no hizo nada y tampoco lo denunció al Ministerio Público, hice llegar estos antecedentes a la Contraloría y tampoco hicieron nada solo contestaciones evasivas, abogado que lleva el caso de la corporación se deja llevar por la abogada de la corporación no sé dónde llegar o hacer estas denuncias para que esta ley funcione son muchos los atropellos a 840 socios de una comunidad Uds. como entidad que manejan la ley favor ayuden aclarar esta situación de atropellos y seamos transparente estoy dispuesto a aportar antecedentes como resumen he denunciado estos hechos al SENAMA (hay mucho adulto mayor) Municipalidad de Cartagena (participación directa con el alcalde) corporación de ayuda al adulto mayor de la municipalidad, diario el líder de Cartagena en publicación en el diario) ministerio de justicia (dpto. personas jurídicas) Contraloría derechos humanos sin respuesta, Instituto de</p> |



|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <b>ayuda al ciudadano ,sin respuesta como Uds. ven muchas instituciones y no han hecho nada espero que Uds., también no hagan nada atte.</b>  |
| <b>Respuesta a Comentarios 2 y 3</b> | Nosotros no tenemos competencias legales para recibir denuncias, sin embargo, cuando éstas se reciben, las derivamos a la Contraloría General de la República (CGR). Sin lugar a dudas prevenir y combatir casos de corrupción es de suma relevancia, motivo por el cual le invitamos a hacer sus denuncias a la CGR ( <a href="https://www.contraloria.cl/web/cgr/denunciar-en-linea3">https://www.contraloria.cl/web/cgr/denunciar-en-linea3</a> ).   |
| <b>Comentario 4</b>                  | <b>En diversas oportunidades el Consejo ha acogido mis amparos, ordenándole a la repartición pública aludida entregar la información a mi persona (el solicitante). Sin embargo, la institución se toma la libertad de responderle al Consejo en lugar de la solicitante (siendo el Consejo el que remite la información finalmente). Esto me parece una sutil forma de desacato de la institución demandada a entregar la información al propio Consejo y a la vez una forma de desairar al solicitante que emitió un amparo en su legítimo derecho.</b>   |
| <b>Respuesta 4</b>                   | Efectivamente, hemos constatado que existen casos en los cuales, durante la etapa de cumplimiento de las decisiones del Consejo Directivo, los organismos remiten la información a este Consejo en lugar de enviarla directamente el solicitante. En esas ocasiones la Unidad de Auditorías, Seguimiento de Decisiones y Sumarios requiere al organismo que la información sea enviada directamente al solicitante, lo cual debe ser acreditado con registros electrónicos o despachos postales. Sólo excepcionalmente, cuando ha transcurrido más de una semana sin que el organismo atienda el requerimiento de dicha unidad, la misma remite los antecedentes al solicitante, con el objeto de no seguir postergando el acceso a la información.<br>Habiendo detectado esta situación, desde marzo de 2018, las decisiones de este Consejo son aún más claras y expresas en cuando a que deben entregar al requirente de la información y acreditar dicha entrega ante este Consejo.   |
| <b>Comentario 5</b>                  | <b>Que la Superintendencia de Pensiones, informe al Consejo de la Transparencia de las comunas, casos que no sean resueltos por la por la vía del diálogo.</b>  |
| <b>Respuesta 5</b>                   | Comentarle que el Consejo para la Transparencia no tiene oficinas en comunas y que nuestro mandato es ser órgano garante del derecho de acceso a la información pública, por ende, la Superintendencia de Pensiones no tienen ninguna obligación de informar a este organismo respecto de su accionar.<br>Ahora bien, el sistema de previsión social es, sin lugar a dudas, un tema de relevancia e interés público, por lo que este Consejo –bajo su línea de trabajo de incidencia legislativa, se ha pronunciado respecto del tema de pensiones, específicamente respecto de la Reforma al Sistema de Capitalización Individual, información que usted puede ver en el siguiente link: <a href="http://olt.consejotransparencia.cl/Paginas/DetalleLey.aspx?ID=68">http://olt.consejotransparencia.cl/Paginas/DetalleLey.aspx?ID=68</a> donde puede descargar el proyecto de ley, ver el estado del proyecto actualmente y conocer la opinión del Consejo al respecto, en la que se proponen potenciar la participación de los afiliados en el sistema, fortaleciendo la transparencia de éste. |
| <b>Comentario</b>                    | <b>Hay Derechos que tiene el ciudadano, pero que no cumplen instituciones estatales, por</b>  |

|              |  |
|--------------|--|
| 6            | <p>ejm. El IPS, que se niega a reconocer derechos a los exonerados políticos otorgados por la ley 19.234 y que la corte suprema ha reconocido y reiterado tal derecho de los ciudadano, y simplemente se niega a otorgarlo, solo se puede obtener por vía judicial.</p> <p>Sugerencia: Que, la contraloría se encargue de hacer cumplir al IPS lo dictado por la corte suprema, mediante normas propias de la Contraloría que deben ser enviada al Consejo de la Transparencia.</p>  |
| Respuesta 6  | <p>Nuestro mandato es ser órgano garante del derecho de acceso a la información pública, por ende, el IPS no tienen ninguna obligación de informar a este organismo respecto de su accionar.</p>   |
| Comentario 7 | <p><b>DETALLAR DE FORMA INDIVIDUAL, COM FECHA DE INICIO Y TERMINO, LOCAL DE EXECUCIÓN ,EL VALOR DE CADA PROYECTO CULTURAL QUE USE RECURSOS PÚBLICOS,DE FONDAT, DICOEX, Y DIRAC ,, ASI COMO DIBAM DEJAR DE COBRAR ENTRADA DISFRAZADA DE DONACIÓN VOLUNTARIA EN SUS ACTIVIDADES ,FALTA TRANSPARENCIA Y FACILITAR DE FORMA DETALLADA EL DESTINO DE CADA CENTAVO DE NUESTROS RECURSOS DE LA CULTURA ASTA HOY NEGADO Y LIMITADOS A UNA BURROCRACIA QUE DESESTIMULA EL CIUDADANO A FISCALIZAR ,,EN TEMUCO ES PROHIBIDO QUE EXISTA U N MUSEO DE ARTE Y CULTURA,, ASTA LA CASA DE NERUDA ES USADA COMO CARNICERIA DE CABALLOS ASTA HOY MISMO EXISTIENDO UN COMPROMISO DE RECONSTRUIR UNA COPIA DE COMO ERA ESTA CASA DE TABLAS TINGLADAS,, ES UNA VERGUENZA INTERNACIONAL LA FALTA DE RENDIR CUENTAS PÚBLICAS DETALLADAS DE CADA PROYECTO FIANCIADO POR RECURSOS PÚBLICOS</b></p>  |
| Respuesta 7  | <p>Nuestro ámbito de control no alcanza a los organismos que reciben fondos del estado, por ende, las instituciones públicas que usted menciona no tienen ninguna obligación de informar a este organismo respecto de su accionar. Pero entendemos que el tema del financiamiento es muy importante, hemos promovido la transparencia presupuestaria, que implica más antecedentes que los obligados por ley, por ejemplo, implica mostrar indicadores de gestión y sus resultados, así el Consejo apoya y difunde acciones de este tipo por parte de las instituciones públicas a la ciudadanía, como ejemplo de ello, podemos mencionar la “transparencia presupuestaria”, que es una buena práctica de confianza, crucial para el manejo de los recursos públicos, que permite hacer valer el derecho de información a los ciudadanos, permite que la sociedad participe con información verídica, accesible y oportuna, en el seguimiento y control de las finanzas públicas y en el cumplimiento de objetivos. Puede usted conocer esta y otras iniciativas en <a href="http://proactiva.cplt.cl/">http://proactiva.cplt.cl/</a> donde podrá ver en detalle cómo utilizamos nuestros recursos, así como acceder a los documentos que respaldan nuestros gastos.</p> <p>Respecto a la transparencia en organizaciones de sociedad civil y específicamente en la ejecución de sus proyectos, ciertamente es recomendable, por lo que hemos cooperado cuando estas nos han solicitado apoyo.</p> |
| Comentario 8 | <p><b>SEÑORES CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA POR FAVOR RESPONDANME LO SIGUIENTE. USTEDES LE SOLICITARON A LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO HACERME ENTREGA DE VARIAS RESPUESTAS QUE LE SOLICITE A LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO Y A MODO DE EJEMPLO LE</b></p>   |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | <p><b>ENVIÓ UNA SOLA. EN ESTE OFICIO EN ESTE DICTAMEN QUE VA EN ARCHIVO ADJUNTO LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO DICTAMINO QUE MI DENUNCIA POR VULNERACION DE DERECHOS FUNDAMENTALES CON DAÑO MORAL NO SE PODÍA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN PORQUE YO ESTABA HACIENDO USO DE LICENCIA MEDICA Y PARA PODER REALIZARLA YO TENIA QUE ESTAR DE CUERPO PRESENTE EN LA EMPRESA. POR FAVOR RESPONDANME TODOS LOS ABOGADOS DE ESE CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA EN QUE ARTICULO EN QUE PARTE DE LA LEY DEL CÓDIGO DEL TRABAJO DICE QUE LO DICTAMINADO AQUÍ POR LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO ES LA VERDAD Y FIEL A LA LEY. ESPERO SEÑORES SU RESPUESTA. USTEDES SE LO PREGUNTARON Y SE LO SOLICITARON A LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO AUN ESPERO YO LA RESPUESTA SI NO SE LA DIERON A USTEDES QUE PUEDO ESPERAR YO..... SEÑORES CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA POR FAVOR RESPONDANME LO SIGUIENTE. USTEDES LE SOLICITARON A LA SUSESO SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL .HACERME ENTREGA DE VARIAS RESPUESTAS QUE LE SOLICITE Y A MODO DE EJEMPLO LE ENVIÓ UNA SOLA. EL SR MARCOS LARENAS JEFE DE ATENCIÓN A USUARIOS DIO UNA ORDEN QUE POR LEJOS FUE LA MEJOR ORDEN EMANADA DE UN PROFESIONAL DE LA SUSESO SI SE HUBIESE REALIZADO MI CASO TERMINABA ESE MISMO DÍA YA QUE SOLICITO HACER JUSTO LO QUE HABÍA QUE HACER PARA DESTAPAR MI DENUNCIA Y COMENZAR A REALIZAR LAS CORRECCIONES Y APLICAR LAS SANCIONES Y RESGUARDAR MI DERECHOS FUNDAMENTALES QUE HASTA AHORA HAN SIDO VULNERADOS POR MI EMPLEADOR GRACIAS AL GENTIL AUSPICIO DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO Y DE LA SUSESO Y AQUÍ ENTRAN USTEDES POR SUPUESTO EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA TAMBIÉN ME HA AUSPICIADO MI FUNERAL DE ENTIERRO A MIS DERECHOS CONSTITUCIONALES TODO ESTO QUE ES CASI PARA LLORAR DE PENA DE AMARGURA DE IMPOTENCIA ME DEJA TRANQUILO DESDE LA PERSPECTIVA QUE YO HASTA AHORA NUNCA HE SIDO AUSPICIADO Y REPRESENTADO POR UN ABOGADO. Y EL DÍA QUE SEA REPRESENTADO QUIERO SABER QUE TANTA RESPONSABILIDAD HAN TENIDO LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO DE CHILE QUE HAN SIDO CREADAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS Y DE LOS TRABAJADORES.</b></p> |
| <p><b>Comentario<br/>9</b></p> | <p><b>SEÑORES. PRESENTE. SEÑORES EN CORREO ENVIADO A CADA UNO DE LAS PERSONAS QUE HAN ESTADO EN CONOCIMIENTO DE MI CASO LES ENVIÓ MIS DESCARGOS. CREO QUE USTEDES SON UNA INSTITUCIÓN DE PAPEL COMO SE HAN CONVERTIDO SI NO SON TODAS LA GRAN MAYORÍA DE LAS INSTITUCIONES DE ESTE PAÍS LLAMADO CHILITO. A MODO DE EJEMPLO EL SERNAC CUMPLIÓ POR MUCHO TIEMPO UN TRABAJO BUENO DE RESPALDO PARA AQUELLOS CONSUMIDORES QUE NECESITAN DE LA ORIENTACIÓN Y APOYO DE ESTA INSTITUCIÓN PARA PODER HACER RESPETAR SUS DERECHOS. HOY EL SERNAC PESO LO MISMO QUE USTEDES COMO CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA NO PUEDE HACER NADA DE NADA. ME EXPLICO LAS PERSONAS DENUNCIAN AL SERNAC Y EL SERNAC SE CONTACTA CON LA EMPRESA QUE HA COMETIDO ALGÚN GRADO DE INCUMPLIMIENTO PARA DECIRLE QUE HA RECIBIDO UNA DENUNCIA POR ESTO O POR ESTO OTRO PRESENTA LAS PRUEBAS Y AHÍ QUEDA QUEDA AL ARBITRIO DE ESTA EMPRESA QUE LE RESPONDA Y NI NO RESPONDE EL SERNAC NOTIFICA A LA PERSONA DENUNCIANTE PARA INFORMARLE QUE ELLOS YA HICIERON LO POSIBLE MUY PARECIDO A LA FRASE QUE HIZO FAMOSO AUN POLÍTICO EN CHILE EL SR ALWIN JUSTICIA EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE. OSEA NADA ASÍ FUNCIONA PARA MI EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA EN DONDE SOLICITE LA INTERVENCIÓN DE USTEDES COMO CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA POR INCUMPLIMIENTO DE LA</b></p>  |

|                          |  |
|--------------------------|--|
|                          | <p>DIRECCION DEL TRABAJO Y DE AL SUSESO. EL RESULTADO CON USTEDES FUE PERDIDA DE TIEMPO ILUSIONES Y ASPIRACIONES DE ACCESO A LA JUSTICIA Y A SER TOMADO EN CUENTA ROTAS Y HASTA ESTAR EXPUESTO A LAS RISAS DE LO QUE UNO INFORMA Y SOLICITA TOTAL COMO TIENEN EL SUELDO MENSUAL ASEGURADO Y A USTEDES QUIENES PODRÍAN VULNERARLOS SUS DERECHOS NADIE SI ENTRE CUERVOS NO SE COMEN LOS OJOS. PERDONEN MI FRANQUEZA PERO LA REALIDAD AQUÍ SUPERA A LA FICCIÓN NO CONSEGUÍ NADA ES MAS CREO QUE HABERME METIDO DE FORMA MUY ESPERANZADORA E INGENUA AL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA ME HA JUGADO EN CONTRA YA QUE CON EL PODER NO SE JUEGA A NO SER QUE UNO ESTE DISPUESTO A MORIR. NO SE PUEDE DECIR LO QUE UNO PIENSA NO SE PUEDE CUESTIONAR DICTAMINA Y FIRMAN Y CHAO ASUNTO RESULTO PARA USTEDES COMO CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA CREO QUE ENTRE POLÍTICOS UNA PERSONA DEL PUEBLO QUE TIENE QUE ANDAR CON SU CARNET DE IDENTIDAD EN LA MANO PARA REALIZAR CUALQUIER TRAMITE EN ESTE PAÍS QUE TÉCNICAMENTE ES DE USTEDES O ES MUY LOCO LO QUE LES DIGO EN DONDE NADA FUNCIONA EN DONDE TODO QUEDA AL ARBITRIO DE LA PERSONA QUE A UNO LE TOCA EN LA REALIZACIÓN DE UN TRAMITE SI NO LE CAE BIEN SIMPÁTICO SI NO ES BUENA ONDA POR NO DECIR OTRA COSA NO PASA NADA Y MAS AUN SI UNO NO ES DE ESTA FAMILIA DE LA POLÍTICA QUE LO PASARON BIEN CON EL GOLPE MILITAR Y AHORA LO ESTÁN PASANDO MEJOR ENTONCES CUAL ES LA DIFERENCIA SEÑORES. Y SI YO PENSARA QUE HABRÁN CAMBIOS ES COMO</p>  |
| <p>Comentario<br/>10</p> | <p>DENUNCIE LA VIOLACIÓN DE MIS DERECHOS FUNDAMENTALES CON VULNERACION DIRECTA DE DERECHOS HUMANOS O ES MUY ESTÚPIDO LO QUE DIGO CUANDO SE ME HA VEJADO SE ME HA QUITADO DE CUAJO MI DERECHO A LA JUSTICIA SIENDO YO LA VICTIMA Y EL DENUNCIANTE. SI QUE SIENDO MUY CONSECUENTE VUELVO A LA RABIA Y A LA PENA DE PENSAR QUE AUNQUE MI ABOGADO SEA EL MEJOR COMO PERSONA DECENTE PULCRO EL PODER FACTICO LA POLÍTICA EL MANOSEO EL COMPADRASTRO EL AMIGUISMO EL PAGO DE FAVORES Y POR ULTIMO EL PODER POR EL PODER IGUAL ME PUEDEN SEGUR ENTERRANDO O USTEDES CREEN QUE LAS PERSONAS LOS CHILENOS SEGUIMOS SIENDO UNOS POBRES G..... NO SEÑORES SEGUIMOS SI SIENDO POBRE PERO NO POBRES G..... Y POR ULTIMO SI SUEÑO UN POCO Y PIENSO QUE LA JUSTICIA AQUÍ EN CHILE SI ES PAREJA Y QUE REALMENTE NADIE ESTA POR ENCIMA DE LA LEY YO ME PREGUNTO QUE DICE LA LEY CON RESPECTO A LA SANCIÓN Y A LAS SANCIONES QUE DEBERIAN POR LEY APLICAR LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA EN CONTRA DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN PARA ESTAS INSTITUCIONES QUE ME HAN CONDENADO Y HAN ENTERRADO DE FORMA INJUSTA Y ARBITRARIA MIS DERECHOS CONSTITUCIONALES. HABRÁ SANCIÓN PARA ELLOS Y SI HAY SANCIÓN SE LAS APLICARAN A ELLOS O COMO LE DIJO LA SRA LA MUJER ENCARCELADA AL PAPA FRANCISCO EN SU CARA QUE AQUÍ EN CHILE LA POBREZA SE ENCARCELA YO CREO QUE AQUÍ EN CHILE ESTA INSTAURADA LA INDOLENCIA LA INJUSTICIA LAS ARBITRARIEDADES LA DISCRIMINACIÓN LA INTOLERANCIA Y LA MAS ABSOLUTA IMPUNIDAD. PARA EL PODER PARA EL RICO LA JUSTICIA SIEMPRE VA A FUNCIONAR Y VA A DICTAMINAR A SU FAVOR YA QUE PARA MI CON TODO RESPETO LA SRA JUSTICIA ES UNA GRAN ..... GRACIAS. Atte.</p> |
| <p>Comentario<br/>11</p> | <p>SEÑORES CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA EN DONDE ESTA EL RESULTADO DE ESTA INVESTIGACIÓN SI SE HIZO QUE PASO CON EL RESULTADO EN DONDE ESTA EL INFORME</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>PORQUE SE ME HA NEGADO HASTA AHORA PORQUE EL PROPIO SR MARCOS LARENAS QUIEN FIRMO DE SU PUÑO Y LETRA ESTA ORDEN DE INVESTIGACIÓN NUNCA ME HA RESPONDIDO A MIS CORREOS DE SOLICITUD EN QUE LE DIGO Y LE HE EXIGIDO QUE ME DE UNA RESPUESTA POR ESTA ORDEN.</p>   |
| <p>Comentario<br/>12</p>                      | <p>Y QUE PASA SI DESPUÉS DE HABER DADO ESTA ORDEN NO SE EJECUTO QUIEN DIO LA CONTRA ORDEN QUÉ PASO PORQUE SE DIO SEÑORES CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA SER ABOGADO ES SOLO UNA CONDICIÓN NADA MAS QUE ESO USTEDES NO HICIERON BIEN SU TRABAJO Y EL BUEN TRABAJO SE HACE EN BASE A COMPROMISO Y RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS DEMÁS QUE SON COMO DICTAMINA LA PROPIA LEY LOS MISMOS DERECHOS QUE USTEDES TIENEN Y QUE TODOS TENEMOS. ESPERO NO HABER HERIDO SUS SENTIMIENTOS YA QUE AQUÍ EN CHILE TAMBIÉN PERSONA QUE RECLAMA QUE SE EMPODERA POR SUS DERECHOS HA EL COMENTARIO ES EL SIGUIENTE ES UN COMUNISTA Y LA OTRA ES ES MUY COMPLICADO. POR FAVOR DE QUE ESTAMOS HABLANDO.</p>  |
| <p>Respuesta a<br/>comentarios<br/>8 a 12</p> | <p>Respecto de su caso, en las reglas de participación de esta Cuenta Pública se indicó que no nos pronunciaremos por esta vía respecto de casos particulares.</p> <p>Lamentamos mucho la percepción y juicio que tiene del Consejo. Nosotros nos esforzamos día a día por contribuir a instalar una cultura de la transparencia en nuestro país y nos mantendremos en esa senda.</p>  |
| <p>Comentario<br/>13</p>                      | <p>Actualmente en el poder son muchos los familiares que a su vez son empresarios o con familia de empresarios. Para ser realmente transparentes tendríamos que copiar algo de países desarrollados como Austria donde no se permiten familiares hasta tercera generación en cargos políticos y lo mismo con empresarios. Chile está muy contaminado con corrupción y falta de ética.... la ministra que mintió y se adjudicó un bono de incentivo al retiro...Javiera Blanco que siendo incompetente por nunca haber litigado ahora se encuentra en un cargo vitalicio... Longueira no fue preso por la ley de pesca... Ponce Lerou nunca se presentó a un juzgado...finalmente el país está repartido entre unas pocas familias dueñas de todo y los políticos que se enriquecen en sus cargos y se aseguran con pensiones vitalicias por ostentar del cargo 4 años.... Los militares que están en cárceles y no pierden el grado...siguen con beneficios del estado aun siendo condenados... Carabineros corruptos con un general que se va de vacaciones cuando está ardiendo su institución... Mientras exista ese nivel de corrupción al interior la transparencia de que va a servir? ..la respuesta es clara... de NADA, las cosas importantes, las que pueden generar un cambio no van a ser modificadas porque no les conviene. En el mismo Consejo de Transparencia... cuántos cargos políticos hay? los que postularon vía curriculum cuántos de ellos realmente cumplen con los requisitos? compitieron de verdad? o son otro familiar de?... no olvidemos que Dávalos fue asesor en negociaciones con Japón codeándose con gente realmente preparada.... el hijo de Lagos se fue becado al extranjero por pituto...regresó y no pagó... hoy es parte del congreso... un mal y triste chiste.</p> |
| <p>Respuesta<br/>13</p>                       | <p>Lamentamos la imagen que tiene de nosotros, pero le comentamos que nuestra dotación actual de funcionarios corresponde a 133, de los cuales han ingresado a través de concurso público 92 personas, lo que corresponde a un 69% de la dotación.</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Respecto a las contrataciones directas éstas sólo se realizan en casos especiales y con previa autorización del Consejo Directivo. Cabe destacar que a todas las personas contratadas bajo esta modalidad se les aplicó una evaluación psicolaboral con el fin de identificar su nivel de ajuste al perfil de cargo requerido. Del personal actual sólo 41 personas fueron contratadas bajo esta modalidad, correspondiente a un 31% de la dotación.</p> <p>En el Consejo no hay funcionarios que tengan algún grado de parentesco entre sí. Destacamos además que en todos los contratos de trabajo se incorpora la cláusula de inhabilidad en caso de parentesco (cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad) con directivos del Consejo. Además cada funcionario, al momento de postular a un cargo, declara bajo juramento que no se encuentra afecto/a, a ninguna de las causales de inhabilidad previstas en el artículo 54 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.</p> <p>En el sitio web del Consejo, <a href="http://www.cplt.cl">www.cplt.cl</a>, a partir del mes de abril de este año, se encontrarán disponibles los currículums vitae corporativos, de la totalidad de los funcionarios de la institución, incluidos los consejeros, en donde se puede evidenciar experiencia, conocimientos y formación idónea para los cargos y funciones que actualmente desempeñan en el Consejo.</p> <p>Y respecto de los Consejeros en el sitio web del Consejo, están disponibles sus Declaraciones de Patrimonio e Intereses: <a href="https://www.declaracionjurada.cl/pubsistema/patrimonio.web.publico/pu/index.html?sid=284">https://www.declaracionjurada.cl/pubsistema/patrimonio.web.publico/pu/index.html?sid=284</a>).</p> |
|--|--|

### Tema 9: Felicitaciones (17)

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Comentario 1</b> | <b>Va en buen camino.</b>   |
| <b>Comentario 2</b> | <b>Excelente servicio público, un ejemplo para otras reparticiones en términos de calidad, diligencia y objetividad. Servicio ecuánime y alejado de la corruptela, ineficiencia y desidia que tiene sumida a muchos otros servicios públicos.</b>   |
| <b>Comentario 3</b> | <b>Da la impresión de la buena fe de su dirigencia, elemento poco usual que sucede en nuestra sociedad...donde el 53% de la población ni siquiera vota.</b>   |
| <b>Comentario 4</b> | <b>En lo personal el Consejo constituye para mí, un motor educacional y democratizador del Derecho, para quienes por ignorancia aborrecíamos el Derecho. Después del sufragio, tal vez sea la herramienta democrática más importante de nuestra historia republicana. Esta Corporación permite dar sentido práctico al acto difuso de votar cada 4 años, es decir, no importa su color o quien gobierne por cuanto, usted podrá ejercer control ciudadano sobre las actuaciones de quienes gobiernen dando sentido al sufragio mismo.</b> |
| <b>Comentario 5</b> | <b>Se puede destacar, en base a los antecedentes, es el trabajo realizado durante el 2017 por el CLPT en los ámbitos de: difusión del derecho de acceso a la información entre los ciudadanos, tramitación y resolución de casos (reclamos y amparos) y reforzamiento de temas de educación y capacitación de la Transparencia. Estos logros del 2017, se pueden</b>  |

|               |  |
|---------------|--|
|               | apreciar en las cifras presentadas por el CPLT y se ven reforzados con hechos tales como el liderazgo que se tiene en la presidencia de la Red de Transparencia y Acceso a Información (RTA) y en las múltiples asesorías internacionales que han ejecutado en Argentina y Costa Rica.   |
| Comentario 6  | Excelente servicio público, un ejemplo para otras reparticiones en términos de calidad, diligencia y objetividad. Servicio ecuánime y alejado de la corruptela, ineficiencia y desidia que tiene sumida a muchos otros servicios públicos.   |
| Comentario 7  | Para mí como ciudadano el Consejo para la Transparencia es la entidad pública que más da confianza al momento de tener respuestas de las autoridades tales como alcaldes, colegios, instituciones que no responden cuando uno solicita información sobre asuntos que involucran las necesidades de la comunidad que es abandonada en sus derechos. Gracias a tan gran institución del estado y sus trabajadores que en todo momento responden a mis dudas y me entregan una enseñanza limpia y pura. |
| Comentario 8  | Agradecida de participar, y por cierto del esfuerzo y desempeño de los funcionarios que hacen posible que los ciudadanos seamos respetados por medio de un canal institucional de forma digna y responsable. Gracias.  |
| Comentario 9  | Mi experiencia con el Consejo ha sido absolutamente satisfactoria y no tengo reparos ni observaciones que hacer a su funcionamiento como lego en materias del Derecho y sólo usuario de este instrumento.  |
| Comentario 10 | Estimados, el CPLT funciona de manera espectacular en el desempeño de sus funciones, como además, en labores de extensión y capacitación. Como funcionario municipal, agradezco infinitamente cada vez que se publicita un curso/seminario/taller o similar.   |
| Comentario 11 | Excelente gestión. Se agradece en especial el observatorio legislativo, su cobertura de las diferentes candidaturas en las elecciones y su injerencia en temas de política pública relacionados con transparencia, probidad y datos personales.  |
| Comentario 12 | Valoro positivamente los aportes en materia de acceso a la información pública que el Consejo ha desarrollado desde su creación.   |
| Comentario 13 | Encuentro bueno que sea promotor y defensor de derechos para que los ciudadanos puedan tener más conocimiento del Estado y ser más cercanos,(...) En los otros puntos, creo que han sido muy eficientes en la tramitación de los amparos y en colocar el SARC.   |
| Comentario 14 | Creo que este servicio público es uno de los mejores y digno de un país desarrollado.  |
| Comentario 15 | Destaco las acciones de formación realizadas por el Consejo para la Transparencia, en general a las materias relativas al ejercicio del acceso a la información, pero en especial lo relativo a las capacitaciones en materia de "Lenguaje Claro", situación que facilita y mejora la entrega de información requerida por la ciudadanía. Considero importante que se sigan generando instancias por parte del Consejo en que se brinde capacitación y apoyo en este                                 |

|   |  |
|---|--|
|   | <b>sentido.</b>  |
| <b>Comentario 16</b>                      | <b>La Memoria Institucional de 10 años es excelente. Da cuenta del enorme cambio en los organismos del Estado respecto del derecho a la información de los ciudadanos. Falta mucho, pero lo andado consolidó una nueva manera de entender la función pública.</b>  |
| <b>Comentario 17</b>                      | <b>Hola: todo muy claro en la documentación. Tal vez falta más posicionamiento en la prensa, para que la gente entienda de qué se trata la misión del Consejo. saludos</b>   |
| <b>Respuesta a los comentarios 1 a 17</b> | <p>Agradecemos muy sincera y profundamente los comentarios de felicitaciones, ya que sin duda nos motivan a continuar con nuestra misión institucional: “promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas”.</p> <p>Nos honran atributos destacados en estos comentarios, especialmente aquellos que dicen relación a la calidad de nuestro trabajo, a la confianza generada, a la probidad de nuestros actos y al resultado de nuestro trabajo: contribuir a que los derechos de los ciudadanos sean respetados, por eso –además- el reconocimiento de nuestras tareas de formación y capacitación- son un incentivo adicional.</p> <p>Todo esto no es fruto de la casualidad. Nuestra institución ha optado por una gestión enfocada a la mejora continua, siempre poniendo en el centro los intereses, necesidades y la satisfacción de la ciudadanía.</p> <p>Durante estos 10 años, hemos trabajado intensamente para que esta Corporación sea reconocida como una institución pública capaz de levantar la voz cuando el país lo necesita - ya sea frente a retrocesos normativos, a inconsistencias legislativas, a ámbitos institucionales en los que se siguen observando prácticas secretistas o a generar espacios en que el acceso a la información debe seguir avanzando-. Sentimos que hemos ido trazando el camino para posicionar a nuestra institución no solamente por la fuerza de sus atribuciones, su independencia política y su actuar reflexivo, sino también por el valor simbólico que su carácter republicano y convocante implica para la estabilidad y desarrollo de la sociedad democrática en que vivimos.</p> |



