



consejo para la
Transparencia

Cuenta Pública Participativa 2017

| | |
|--|-----------|
| Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2017 | 3 |
| I. Antecedentes de la Cuenta Pública | 3 |
| Lanzamiento | 3 |
| II. Canal Web..... | 3 |
| i. Preguntas Orientadoras y Reglas de Participación | 3 |
| ii. Número de comentarios recibidos | 4 |
| iii. Temas comentados y respuestas | 5 |
| Tema 1: Gestión General del Consejo | 5 |
| Tema 2: Felicitaciones | 18 |
| Tema 3: Fiscalización | 20 |
| Tema 4: Protección de datos personales..... | 24 |
| Tema 5: Capacitación..... | 26 |
| Tema 6: Gestión de Casos..... | 26 |
| Tema 7: Promoción..... | 27 |
| Tema 8: Procedimiento general del acceso a la información..... | 30 |
| Tema 9: Lenguaje Claro | 31 |
| III. Foro Consejo de la Sociedad Civil | 32 |

Informe Cuenta Pública Participativa CPLT 2017

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 Consejo¹ junto con un resumen ejecutivo y una infografía, 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 30 de enero del presente año se lanzó el proceso de Cuenta Pública Participativa 2017 del CPLT con la publicación de la Memoria Institucional del año 2016.

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

II. 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 31 de marzo, un formulario para la recepción de comentarios de ciudadanos, incluyendo cinco preguntas a modo de orientación para la recepción de comentarios.

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

i. 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 nos sugiere para mejorar la manera en la cual reportamos nuestra gestión a través de la memoria institucional?
5. ¿Qué sugerencias tiene para reforzar temas de educación y capacitación de la Transparencia?

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

¹ Disponible en <http://www.consejotransparencia.cl/memoria-institucional-2016/consejo/2017-02-03/101311.html>

- i. No se permite el uso de lenguaje ofensivo, difamatorio o discriminatorio. Dichos contenidos serán eliminados.
- ii. 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.
- iii. 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).
- iv. En caso de sugerencias repetidas, éstas serán agrupadas.

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

ii. Número de comentarios recibidos

Comentarios

En total, se recibieron 46 comentarios por el canal Web además de los temas abordados en los foros presenciales. En total participaron a través del canal web 43 personas.

Los 46 comentarios recibidos por el canal web del proceso de Cuenta Pública, fueron analizados y separados según los distintos temas a los que hacían alusión, clasificándose de la siguiente manera:

| Tema | Nº de comentarios |
|--|-------------------|
| Gestión General del CPLT | 17 |
| Felicitación | 9 |
| Fiscalización | 3 |
| Protección de Datos | 3 |
| Capacitación | 2 |
| Gestión de Casos | 2 |
| Promoción | 2 |
| Procedimiento General del acceso a información | 2 |
| Lenguaje Claro | 1 |
| Comentarios Excluidos ² | 5 |
| Total General³ | 46 |

² De los cuales 4 fueron excluidos porque no tenían contenido o señalaban expresamente que no tenía comentarios o sugerencias y 1 fue excluido por contener lenguaje ofensivo o difamatorio.

³ El total general corresponde a los comentarios recibidos, sin embargo en las siguientes tablas se han dividido algunos comentarios en dos o más, de acuerdo a los temas que se abordan en ellos para poder responderlos a cabalidad.

iii. Temas comentados y respuestas

Tema 1: Gestión General del Consejo

| | |
|------------|---|
| Comentario | <p>Recibir copia Cuenta del Consejo para La Transparencia al correo electrónico, una de las dificultades que presenta visitar la página es la gran cantidad de información disponible y contar con el tiempo suficiente para ordenar el orden de importancia de ésta.</p> |
| Respuesta | <p>Conscientes de la relevancia de contar con información completa, de fácil acceso y disponibilidad, el Consejo para la Transparencia rediseñará este año su página web con el fin de contar con un sitio más amigable, que permita una mejor experiencia de navegación y, por tanto, una búsqueda más expedita de la información por parte de los ciudadanos.</p> <p>Ahora bien, en lo que se refiere específicamente a la difusión de nuestra Memoria Institucional –que es la piedra angular sobre la cual realizamos nuestra Cuenta Pública Participativa-, es necesario aclarar que ésta fue enviada a la totalidad de la base de datos de receptores del Boletín del Consejo (2.774 correos electrónicos) el día 31 de Enero del 2017, adjuntándose en la invitación a participar, el link al resumen de la misma, la que además, es acompañada por una infografía que visualmente muestra la información más relevante.</p> <p>Posteriormente, el día 02 de Marzo del 2017 realizamos un segundo envío, esta vez, a nuestra base de datos de stakeholders y de enlaces de transparencia de todos los organismos públicos sujetos a la Ley 20.285. Posteriormente, el 13 de Marzo, realizamos una nueva invitación a participar del proceso mediante un correo electrónico que se envió a aproximadamente 4.000 personas, entre clientes privados del Consejo (consultantes, solicitantes, reclamantes) y clientes públicos (enlaces y otros). En todos los envíos, se incluyó información de contacto del Consejo (contacto@consejotransparencia.cl) a modo de poder aclarar dudas y responder consultas.</p> |
| Comentario | <p>A modo de sugerencia, el CPLT es un ente contralor de la gestión pública, por lo tanto las oficinas debieran de tener una dependencia directa de la Oficina Central y no de los organismos donde se encuentran insertos en la actualidad, porque es ilógico ejercer control sobre un organismo donde la dependencia es del propio organismo que debe ser sometido a fiscalización, es mi sugerencia. Gracias.</p> |
| Respuesta | <p>Efectivamente, el Consejo para la Transparencia es una <u>corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio</u> que debe –entre sus funciones y atribuciones- velar por el cumplimiento de las normas que impone la Ley de Transparencia por parte de los organismos públicos y sancionar a los responsables del incumplimiento de las mismas. Dado lo anterior, <u>el Consejo para la Transparencia no cuenta con oficinas ni representantes de sus funcionarios en los organismos a que debe fiscalizar, contando con oficinas sólo en la ciudad de Santiago</u>. En este sentido, es importante aclarar que si bien algunos organismos públicos han creado “Oficinas de Transparencia”, éstas no dependen ni están necesariamente relacionadas con el Consejo para la Transparencia, pues han sido creadas en base a la decisión de cada uno de los Jefes de Servicio de dichas reparticiones en base a los antecedentes que hayan tenido a la vista, pudiendo éstas tener, incluso, distintas funciones entre sí.</p> |

| | |
|------------|---|
| Comentario | <p>Podría incluirse algún punto en que se informara las materias que se solicitan por transparencia pasiva y que finalmente no corresponde a una solicitud de información pública, sino a un trámite habitual del organismo, por ejemplo: un certificado de deuda o emisión de algún comprobante para pago de un impuesto, derecho, multa etc. Lo anterior como una forma de educar a los ciudadanos sobre que es información pública.</p> |
| Respuesta | <p>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. En este sentido, coincidimos con su planteamiento, pues sabemos que muchas veces se utiliza el procedimiento de acceso que estipula la Ley para acceder a información que no se ajusta a lo establecido. Para hacer frente a esta situación, nuestras acciones de capacitación a la población, incluyen la definición de “información pública”. Ahora bien, para el caso de los funcionarios públicos, recordamos que la información que se relaciona con trámites debiera ser visibilizada por cada organismo en la sección Trámites ante el Organismo, de Transparencia Activa. 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.</p> |
| Comentario | <p>Presentar estadística de quienes solicitan información: ciudadanos, estudiantes, empresas u otros; y de quienes se repiten.</p> |
| Respuesta | <p>Es importante destacar que la ley de Transparencia y de Acceso a la información Pública no obliga a los solicitantes de información a registrar sus nombres, n° de cédula de identidad ni ningún otro dato de carácter personal, por lo que no es posible determinar quiénes son solicitantes que realicen más de una solicitud, exigiéndose solamente un correo electrónico o dirección postal para recibir las notificaciones que correspondan como parte del proceso de tramitación de solicitudes y de envío de las respuestas. Sin desmedro de ello, el formulario para la realización de solicitudes contiene una sección que recoge de manera voluntaria, información demográfica (por ejemplo, <i>género, edad, actividad a la que se dedica, nivel educacional, organizaciones en las que participa</i>). Esta misma sección la incluye el Portal de Transparencia tanto a los usuarios que se registran voluntariamente en la plataforma para hacer solicitudes de información, como en el formulario web. Ahora bien, en nuestro permanente esfuerzo por comunicar el estado de implementación de la Ley 20.285, el Consejo para la Transparencia tiene permanentemente a disposición de las personas, funcionarios públicos y el resto de la comunidad interesada, la siguiente información:</p> <p>-Reporte Estadístico Mensual CPLT, donde se puede encontrar una serie de cuadros estadísticos descriptivos -mensual y agregada desde el 20 de Abril del 2009, fecha en que entró en vigencia la Ley- relativos a solicitudes de información y sus solicitantes, entre otras materias relevantes –como número de amparos recibidos, organismos reclamados, resultados de los procesos de fiscalización del Consejo, etc.-. Se puede acceder a esta información en línea (http://200.91.44.244/reporte-estadistico-mensual/consejo/2016-11-07/172757.html) y desde ahí, además, descargar las bases de datos correspondientes en la sección Solicitudes de Información / Portal de Transparencia/ Perfil de Solicitantes</p> |

| | |
|------------|--|
| | <p>registrados en el Portal, pichando en “Descargar archivo fuente de datos”. Es importante mencionar que en este Reporte se comunica tanto la información entregada por la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas y de la Probidad Administrativa, perteneciente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, como por el Portal de Transparencia del Estado de Chile. En el primer caso, la información que se entrega de forma mensual incluye estadísticas de ingreso de solicitudes, distribución de solicitudes por Ministerios, órganos más requeridos y número de solicitudes presentadas según género, región y rango etario, visitando el link http://www.probidadytransparencia.gob.cl/2017/02/informe-mensual-enero-2017/; mientras que en el segundo, ésta abarca todos los registros de solicitudes de información recibidas por los organismos que usan el Portal como herramienta para la gestión de las solicitudes recibidas (682) –ya sea vía web como presencial-.</p> <p>-Informes mensuales del Portal de Transparencia, que en sus secciones Datos, Analítico y Demografía de los solicitantes, contiene información de todas las solicitudes ingresadas y gestionadas por los organismos que usan el Portal (705 en total, de los cuales 682 gestionan las solicitudes de información que reciben a través de esta herramienta), incluyendo un resumen de datos sociodemográficos proporcionados de forma voluntaria por los solicitantes. Se puede acceder a esta información siguiendo el link: https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta/-/ta/CT001/OA/OANT. Los informes mensuales del Portal de Transparencia, además, son publicados en Transparencia Activa del Consejo para la Transparencia, sección “Otros Antecedentes/ Informes de operación Portal de Transparencia”: https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta/-/ta/CT001/OA/OANT.</p> <p>-Memoria Institucional del Consejo, la que en su sección 05 “Perspectiva Clientes/ V. Portal de Transparencia del Estado”, contiene información de las solicitudes de información gestionadas en el Portal. Visitar el link: http://www.consejotransparencia.cl/memoria-institucional-2016/consejo/2017-02-03/101311.html</p> |
| Comentario | <p>Debieran considerar la mayor participación de los servicios públicos de regiones, especialmente en atención de público. Asimismo tener a estos constantemente actualizados en tema de ley y en general de transparencia.</p> |
| Respuesta | <p>Tal como usted lo menciona, hemos identificado la necesidad de formación y capacitación de funcionarios que atienden público en las distintas instituciones públicas del país. La Encuesta Nacional de Funcionarios muestra que solo el 26% de los funcionarios ha recibido capacitación en la materia y dentro de este grupo, la capacitación llega a un 61% de los directivos, mientras que solo al 20% de los funcionarios no profesionales, quienes muchas veces cumplen la función de atención de público. Aquellas personas son –la mayoría de las veces- la primera cara que ven los ciudadanos del Estado, por lo cual su capacitación y formación resultan muy relevantes. Por ello, durante el 2017 realizaremos capacitaciones a lo largo de todo Chile a los funcionarios de las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Administración Central. El objetivo de las capacitaciones será entregar herramientas concretas a los funcionarios para la atención oportuna y eficaz de los requerimientos de información que ingresen en su institución.</p> |

| | |
|------------|--|
| Comentario | <p>Que se reflejen los avances respecto de los parámetros de transparencia pública en Chile respecto de otros países y que se publiquen en organismos públicos el desarrollo que ha tenido el Consejo para la Transparencia en Chile.</p> |
| Respuesta | <p>El año 2013, el Consejo para la Transparencia diseñó un instrumento para medir el estado de implementación de la Ley 20.285 en Chile, llamado Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITAI). Los objetivos de su construcción fueron comunicar señales regulatorias que alertaran a los actores implicados en la implementación de la Ley -sujetos obligados (dimensión institucional) y requirentes de información (dimensión ciudadana)- acerca de los elementos fundamentales para su adecuado funcionamiento, levantando, al mismo tiempo, información sobre las áreas con déficits para determinar líneas estratégicas de acción institucional para el CPLT. Los resultados del ITAI muestran cómo las dimensiones institucionales de la política de transparencia se han ido instalando en la administración pública chilena, llegando a un 57% de avance, pero las dimensiones ciudadanas muestran mayores déficits, pues sólo alcanzan un 26% de avance, lo que da como resultado del ITAI para el 2016, un 42%.</p> <p>Todos los resultados históricos y el detalle de cada indicador del ITAI, están disponibles en el siguiente link http://www.consejotransparencia.cl/estudios-tematicos-especiales/consejo/2012-12-13/161557.html</p> <p>Adicionalmente, la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) que conforman la gran mayoría de los órganos garantes del Derecho de Acceso a la Información Pública de países de América Latina y España-, que es presidida por el Consejo, se dio a la tarea de elaborar un modelo internacional de medición de la implementación del DAI. Para ello, se generó un instrumento común que busca no sólo observar la realidad de cada país desde el punto de vista de la implementación de la normativa, las condiciones de uso y la percepción ciudadana, sino también, establecer comparaciones y levantar buenas prácticas. Con ello, se espera poder desarrollar planes de mejora a nivel regional que puedan ser aplicados por los distintos Estados, considerando los procesos involucrados tanto en transparencia activa como pasiva. Ahora bien, dada la diversidad institucional y social que exhiben los distintos países de la RTA, las dimensiones medidas son básicas y están orientadas a la identificación de los recursos institucionales con que cuenta cada país para garantizar un piso mínimo de transparencia y DAI, la existencia de una legislación que la asegure y condiciones mínimas para su ejercicio, como la existencia de un órgano garante; que son los elementos que se han considerado comunes en las distintas realidades nacionales. Los resultados de esta medición internacional, que permite, por lo tanto, la comparación entre el nivel de desarrollo de Chile y otros países, están disponibles en el siguiente link: https://redrta.org/modelo-indicadores-rta/</p> |
| Comentario | <p>Ojala muestren como están actuando los servicios públicos en materia de requerimientos de transparencia.</p> |
| Respuesta | <p>Luego de cada proceso de fiscalización del Consejo, tanto de Transparencia Activa como de Derecho de Acceso a la Información, se elabora un exhaustivo informe con los resultados obtenidos por cada organismo. Éste es enviado a cada Jefe de Servicio y publicado en la sección Actos y Resoluciones con Efectos sobre Terceros de Transparencia Activa del Consejo (https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/CT001/ARCPLT/AREST). Junto a lo anterior, y en el caso de las fiscalizaciones a las Municipalidades, el CPLT creó el “Informe de Transparencia Municipal”, una plataforma que pone a disposición de la</p> |

| | |
|------------|---|
| | <p>ciudadanía los resultados de todos los procesos de fiscalización realizados hasta el día de hoy. Éste se puede revisar ingresando a: http://itm.cplt.cl/ Además, las bases de datos con los resultados de los procesos de fiscalización están disponibles en formato de dato abierto en la web del Consejo: http://www.consejotransparencia.cl/datos-abiertos-opendata/consejo/2012-12-21/130034.html Finalmente, los resultados son comunicados a los medios de prensa nacional y publicados en el Reporte Estadístico Mensual del Consejo (http://200.91.44.244/reporte-estadistico-mensual/consejo/2016-11-07/172757.html), desde el cual se puede acceder a las bases de datos con los resultados de cada uno de los procesos. Todo esto nos permite afirmar que existe un trabajo de divulgación del desempeño de transparencia de los Organismos Públicos.</p> |
| Comentario | <p>No he tenido el contenido de las cuentas públicas anteriores. Sería interesante compartir esta cuenta pública de la gestión año 2016.</p> |
| Respuesta | <p>A partir del año 2014 venimos desarrollando procesos de Cuenta Pública para divulgar el trabajo realizado por el Consejo y así recibir comentarios y sugerencias a nuestra gestión. Todas nuestras Memorias Institucionales -sobre las que damos vida a este proceso consultivo- están alojadas en la sección Otros Antecedentes de Transparencia Activa del Consejo (https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/CT001/OA/MI).</p> <p>El Consejo para la Transparencia ha avanzado en la disponibilización de información sobre normas de transparencia, probidad y protección de datos personales. Ya por disposición legal de transparencia activa, el Consejo debe publicar el marco normativo aplicable.</p> <p>Adicionalmente, el Consejo ha buscado nuevas formas de visualización de la información. En esta línea, el año 2016 lanzó un Observatorio Legislativo de Transparencia (http://olt.consejotransparencia.cl/Paginas/Inicio.aspx), que constituye un repositorio de proyectos de ley en estas materias, consignando los documentos más relevantes y explicando, de forma sencilla, en qué estado se encuentran dentro de la tramitación legislativa. Por otro lado, como el objetivo del CPLT es “promover una cultura de la transparencia en Chile”, las temáticas vinculadas a probidad y prevención de la corrupción se emparentan con nuestro quehacer. Por ello, los últimos años hemos realizado capacitaciones presenciales – tanto a funcionarios públicos como a la Sociedad Civil- a lo largo de todo Chile y capacitaciones virtuales mediante nuestro Portal educativo www.educatransparencia.cl. Continuando con ello, para este año 2017, continuaremos realizando actividades de apoyo y formación a funcionarios de la Administración Central y del ámbito municipal de todo el país y complementaremos los 13 cursos gratuitos del EducaTransparencia con otros vinculados a la prevención de la corrupción y la probidad administrativa.</p> |
| Comentario | <p>1. Ojalá que por lo menos en un par de capitales regionales del país haya direcciones regionales del Consejo para la Transparencia.</p> |
| Respuesta | <p>Conscientes de la necesidad de instalar la cultura de la transparencia a nivel nacional, nuestros planes de trabajo siempre han considerado acciones en Regiones, pese a ello el Consejo para la Transparencia no cuenta con recursos para instalarse con oficinas en las regiones del país, sin embargo para paliar esta deficiencia, el año 2016 constituimos 6 Observatorios Regionales de Transparencia con el apoyo del mismo número de Universidades del país. El objetivo de este proyecto es fortalecer las capacidades de control social local en base a los mecanismos de transparencia y promoción del derecho de acceso a</p> |

| | |
|------------|--|
| | <p>la información, a través de la transferencia de un conjunto de herramientas elaboradas y promovidas por el Consejo para la Transparencia a centros académicos. Hasta ahora, estamos trabajando con la Universidad Católica de Temuco, la Universidad de Concepción, La Universidad de Talca, la Universidad Central sede La Serena, la Universidad de Los Lagos y la Universidad Andrés Bello sede Viña del Mar. Para el año 2017, nos hemos propuesto constituir 2 nuevos Observatorios, esta vez, en las regiones de Tarapacá y Magallanes. A mayor abundamiento, podemos informarle que una de las definiciones globales que tomamos para el año 2017, fue la definición de una estrategia regional, a partir de la cual priorizamos 7 regiones en las cuales el Derecho de Acceso a la Información se ha instalado con menor fuerza: Maule, Los Lagos, Arica y Parinacota, Coquimbo, Valparaíso, Araucanía y Magallanes; es ahí donde focalizaremos nuestro trabajo en terreno.</p> |
| Comentario | <p>2. Porque en la actualidad es un consejo virtual, elitista, burocrático y poco amigable con el ciudadano medio. Para elevar una presentación o reclamación ni siquiera un abogado entiende las mañas y barreras que le ponen al ciudadano que desea defender sus derechos pisoteados por miembros del estado.</p> |
| Respuesta | <p>Para hacer un reclamo ante el Consejo para la Transparencia se han habilitado vías presenciales y remotas: 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 9:00 a 14:00 horas y Oficina de partes: de 9:00 a 18:00 horas), mientras que para acceder a la vía remota se puede acceder al Sistema de Reclamos en Línea del Consejo a través del siguiente link: http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx y también se pueden realizar consultas a través del formulario online disponible en: http://www.consejotransparencia.cl/consultas-ciudadanas/consejo/2012-12-18/133037.html</p> <p>Es posible hacer esto personalmente y tal es la inexistencia de barreras que hemos tenido reclamantes menores de edad, que han exigido su derecho de acceso a la información.</p> <p>Además como es de nuestro mayor interés lograr una comunicación fluida con la ciudadanía, hemos desarrollado una línea de trabajo denominada “lenguaje claro”, encargada no sólo de revisar los productos y servicios que como Consejo entregamos a la ciudadanía, sino que también hemos promovido esta práctica al resto de la Administración Pública. En el primer caso, por ejemplo, próximamente estrenaremos una suerte de “traducción” de nuestra sección de Transparencia Activa en la web que intenta dejar atrás los tecnicismos propios de una ley y, en el segundo, hemos propiciado la creación de una Red de organismos públicos trabajando por un “lenguaje ciudadano” y nos hemos comprometido con ello a nivel internacional en el Plan de Gobierno Abierto del país. Respecto a su percepción de la existencia de otras barreras de ingreso para acceder a ampararse en el Consejo por el Derecho de Acceso a la Información, podemos informarle que nuestro objetivo siempre ha sido el contrario, por lo que, por ejemplo, a modo de simplificar el acceso, hace ya un tiempo generamos la posibilidad de “reclamar en línea”, complementando de esa forma el mandato de la Ley que establece que dicho procedimiento debe hacerse a través de un formulario directamente en nuestras oficinas y para el caso de regiones, en las Gobernaciones Provinciales. Además, nuestra Unidad de Clientes –conformada por</p> |

| | |
|------------|--|
| | <p>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. Sin desmedro de lo anterior, agradecemos su comentario y nos comprometemos a continuar evaluándonos y así mejorar la prestación de nuestros servicios.</p> |
| Comentario | <p>3. Además esperar 120 días para resolver una reclamación es toda una eternidad, superiores a los Tribunales de Justicia y Contraloría General de la República.</p> |
| Respuesta | <p>Respecto a los plazos de resolución de casos, nuestro esfuerzo constante ha sido disminuir los plazos de respuesta a los amparos que se presentan ante el Consejo. Así, en estos últimos años, nos hemos autoimpuesto como meta un plazo máximo de tramitación de 120 días, meta cumplida el 2016, existiendo un promedio de 94 días, muy por debajo de los 129 del año 2015. Para el 2017, las metas en este ámbito son las siguientes: -60% de los casos admisibles tramitados dentro de 90 días corridos.-35% de los casos admisibles tramitados dentro de 120 días corridos. A modo de complemento, además, hemos instalado una serie de mejoras en la gestión de los casos, entre las que destacamos la instalación de un sistema de renta variable para los analistas encargados de este proceso a través del cual sus ingresos se encuentran asociados a su productividad en la tramitación de los casos (a mayor número de casos resueltos, mayor es su remuneración); la promoción de la resolución de casos vía SARC (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias) que ha permitido bajar los tiempos promedios de manera considerable (el 2016, un caso SARC exitoso tuvo un promedio de duración de 56 días corridos vs. los 95 que tuvo uno que siguió el procedimiento tradicional de resolución). Por ello, para el 2017 la meta es derivar 45% de los casos admisibles ingresados al Consejo a este sistema. Adicionalmente, hemos promovido en la práctica y en el ámbito legislativo, la instalación de notificaciones electrónicas con el objeto de acelerar el procedimiento.</p> |
| Comentario | <p>4. Una persona de moderada educación jamás podrá acceder al Consejo para la Transparencia para que vean su caso, todo son códigos de validación, barreras tecnocráticas que hacen que sólo una minoría llegue al seno del Consejo para la Transparencia. Los call center le hablan en un lenguaje que muchas veces no se entiende. Ojala simplifiquen sus procesos.</p> |
| Respuesta | <p>Es de nuestro mayor interés lograr una comunicación fluida con la ciudadanía, por ello, hemos desarrollado una línea de trabajo denominada “lenguaje claro”, encargada no sólo de revisar los productos y servicios que como Consejo entregamos a la ciudadanía, sino que también hemos promovido esta práctica al resto de la Administración Pública. En el primer caso, por ejemplo, próximamente estrenaremos una suerte de “traducción” de nuestra sección de Transparencia Activa en la web que intenta dejar atrás los tecnicismos propios de una ley y, en el segundo, hemos propiciado la creación de una Red de organismos públicos trabajando por un “lenguaje ciudadano” y nos hemos comprometido con ello a nivel internacional en el Plan de Gobierno Abierto del país. Respecto a su percepción de la existencia de otras barreras de ingreso para acceder a ampararse en el Consejo por el Derecho de Acceso a la Información, podemos informarle que nuestro objetivo siempre ha sido el contrario, por lo que, por ejemplo, a modo de simplificar el acceso, hace ya un tiempo generamos la posibilidad de “reclamar en línea”, complementando de esa forma el mandato de la Ley que establece que dicho procedimiento debe hacerse a través de un formulario directamente en nuestras oficinas y para el caso de regiones, en las Gobernaciones Provinciales. Además, nuestra Unidad de Clientes –conformada por</p> |

| | |
|------------|---|
| | <p>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. Sin desmedro de lo anterior, agradecemos su comentario y nos comprometemos a continuar evaluándonos y así mejorar la prestación de nuestros servicios.</p> |
| Comentario | <p>5. Y que los fallos sean transmitidos por alguna plataforma social, para así dar un elemento de transparencia y legitimidad social y democrática.</p> |
| Respuesta | <p>Como lo dispone la Ley, las decisiones sobre los amparos y reclamos que se presentan al Consejo para la Transparencia son adoptadas por su Consejo Directivo durante las sesiones que efectúa semanalmente. En dichas sesiones, los Consejeros revisan los antecedentes de los casos presentados y deliberan sobre ellos, adoptándose las decisiones, que luego son notificadas a las partes. Ahora bien, debe tenerse en cuenta que, en algunos casos, las decisiones de Consejo Directivo declaran que la información cuya entrega se discute, es reservada o secreta. En esas situaciones, existe una norma expresa en la Ley de Transparencia (artículo 26), que le otorga carácter reservado o secreto a “los escritos, documentos y actuaciones que hayan servido de base para su pronunciamiento”. Así, si las sesiones fueran transmitidas por algún medio, el Consejo se vería expuesto a infringir la norma legal citada, ya que resultaría imposible cumplir la obligación de reservar los escritos, documentos y actuaciones si éstos ya fueron dados a conocer al transmitirse la sesión en que se presentaron los casos, en los que se adoptó la decisión de declarar que la información solicitada era reservada o secreta. Adicionalmente, la misma Ley de Transparencia, en su artículo 21 número 1) letra b), declara reservados los antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, cuya publicidad, conocimiento o divulgación afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano. En virtud de lo anterior, el Consejo ha considerado que no es posible transmitir el desarrollo de las sesiones, puesto que ellas consisten, justamente, en deliberaciones preparatorias de las decisiones que se van a adoptar y que sólo adquieren carácter público una vez que se notifican a las partes involucradas en el respectivo reclamo. Sin perjuicio de lo anterior, debe hacerse notar que en las decisiones del Consejo -que luego de ser notificadas a las partes, se publican en el sitio web donde pueden ser consultadas (http://extranet.consejotransparencia.cl/web_scw/Pagina/decisiones.aspx)- se deja constancia detallada de los fundamentos de las resoluciones adoptadas, incluyendo, cuando ello ocurre, las opiniones minoritarias de algún Consejero en un caso determinado.</p> |
| Comentario | <p>6. Ojala lo hagan lo antes posible, porque al final el Consejo para la Transparencia es una institución más de un sistema que funciona para órganos internacionales e indicadores de estadísticas que sólo reflejan instancias burocráticas y que no están resolviendo nada a favor del ciudadano o funcionario que ha sido maltratado y perseguido por su jefe jerárquico y que la sed de justicia por la víctima se apaga producto de la demora en los fallos y que sus resoluciones son escasas y francamente irrisorias en comparación al daño ocasionado por miembros del estado que trabajan en instituciones del estado y tiene una condición jerárquica superior a la víctima. Ojala el Consejo cambie su actuar y modernice su acceso a todos y no a una elite.</p> |
| Respuesta | <p>La misión del Consejo se orienta a la construcción e institucionalización de una cultura de la</p> |

| | |
|------------|---|
| | <p>transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas, por lo tanto, si bien nuestro trabajo lo comunicamos muchas veces a través de números, indicadores o índices agregados, ello no implica que trabajemos con dicho objetivo, por el contrario, nos enorgullece identificarnos con un actuar “ciudadano – céntrico”, que es lo que tenemos a la vista para la definición de nuestras prioridades institucionales y planes de trabajo, puesto que al final, todo lo que hacemos busca garantizar y facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía. En este sentido, nuestro trabajo no diferencia entre personas naturales y funcionarios públicos, pues cada uno de los reclamos por infracciones en Transparencia Activa y amparos por denegaciones de acceso a la información, son analizados y decididos en base a la normativa vigente.</p> <p>Lamentamos su juicio respecto al número y características de nuestras resoluciones, pues si bien sabemos que uno de nuestros principales desafíos es continuar divulgando la existencia de la Ley de Transparencia (de acuerdo al último Estudio Nacional de Transparencia sólo 25% de la población conoce la norma y el 20% al Consejo para la Transparencia), hemos observado con satisfacción el incremento sostenido del número de solicitudes de acceso a la información en estos casi 8 años de vigencia de la Ley, las que llegan a 574.566 a Febrero del 2017. De forma similar, hemos observado un incremento sostenido en el número de casos recibidos en el Consejo: los que a Febrero del 2017 llegan a 18.559, los que –además– tienden a decidirse a favor de los reclamantes, pues de las 17.868 decisiones que ha tomado el Consejo Directivo a Febrero del 2017, el 60,2% corresponde a “acoge totalmente” (5.612 casos) y el 18,1% a “acoge parcialmente” (1.689), es decir, en el 78,3% de las decisiones del Consejo para la Transparencia, se ha obligado a los organismos públicos a entregar la información que en primera instancia no accedieron a entregar. Estas decisiones se complementan, además, con la efectiva aplicación de sanciones en los casos en que los organismos han evidenciado faltas inexcusables a la Ley, habiéndose sancionado a 262 funcionarios por un monto total de \$104.024.730 de sus propias remuneraciones.</p> <p>Finalmente, reafirmamos nuestro compromiso de seguir mejorando en nuestros propios tiempos de respuesta, los que sabemos que muchas veces exceden a las expectativas de nuestros usuarios, por ello, hemos seguido ideando fórmulas para disminuir los tiempos asociados a nuestros procesos internos, así como nuestras metas de desempeño, las que para el año 2017 se fijaron en 60% de los casos admisibles tramitados dentro de 90 días corridos y 35% de los casos admisibles tramitados dentro de 120 días corridos.</p> |
| Comentario | <p>Siempre es importante la participación ciudadana en las distintas entidades del estado. Por lo que espero que siempre estemos en contacto para lograr una comunicación fluida. Y mejor información.</p> |
| Respuesta | <p>Coincidimos absolutamente con su opinión. Estamos seguros que la participación ciudadana asegura una mejor gestión en los organismos del Estado, por ello, para nosotros es fundamental dar vida permanentemente a nuestra política de participación, la que puede ser consultada en la sección Mecanismos de Participación Ciudadana de nuestra Transparencia Activa (https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta/-/ta/CT001/MPC/MPC).</p> |
| Comentario | <p>Sería de mucha conveniencia que todas las modificaciones y las nuevas normas de transparencia y acceso a la información, en conjunto con todas los preceptos de probidad administrativas exista un ente, como el Consejo para la Transparencia que pueda aglutinar y coordinar las directrices, agendando capacitaciones y medidas de fiscalización acompañadas</p> |

| | |
|------------|---|
| | de seguimientos para mejorar los índices, y no ser sólo un ente fiscalizador y sancionador. |
| Respuesta | <p>El Consejo para la Transparencia ha avanzado en la disponibilización de información sobre normas de transparencia, probidad y protección de datos personales. Ya por disposición legal de transparencia activa, el Consejo debe publicar el marco normativo aplicable. Adicionalmente, el Consejo ha buscado nuevas formas de visualización de la información. En esta línea, el año 2016 lanzó un Observatorio Legislativo de Transparencia (http://olt.consejotransparencia.cl/Paginas/Inicio.aspx), que constituye un repositorio de proyectos de ley en estas materias, consignando los documentos más relevantes y explicando, de forma sencilla, en qué estado se encuentran dentro de la tramitación legislativa. Por otro lado, como el objetivo del CPLT es “promover una cultura de la transparencia en Chile”, las temáticas vinculadas a probidad y prevención de la corrupción se emparentan con nuestro quehacer. Por ello, los últimos años hemos realizado capacitaciones presenciales – tanto a funcionarios públicos como a la Sociedad Civil- a lo largo de todo Chile y capacitaciones virtuales mediante nuestro Portal educativo www.educatransparencia.cl. Continuando con ello, para este año 2017, continuaremos realizando actividades de apoyo y formación a funcionarios de la Administración Central y del ámbito municipal de todo el país y complementaremos los 13 cursos gratuitos del EducaTransparencia con otros vinculados a la prevención de la corrupción y la probidad administrativa.</p> |
| Comentario | <p>Excelente iniciativa, como sugerencia sería bueno que sacaran una revista mensual con las actividades del Consejo y la enviaran por correo, lo mismo con información relevante para los funcionarios públicos e información trimestral o semestral con ranking de las instituciones que responden o entregan información tanto de forma como de fondo, dividido por sectores.</p> |
| Respuesta | <p>Todos los meses, el Consejo para la Transparencia realiza y distribuye un Boletín, en el que informa las actividades realizadas y por realizar, así como artículos e información de interés, por ejemplo, en éste se incluye su Reporte Estadístico Mensual. Actualmente, éste se distribuye a aproximadamente 2.700 personas vía correo electrónico y se difunde a través de las redes sociales institucionales. Para sumarse a la lista de distribución, se puede inscribir siguiendo este link: http://www.consejotransparencia.cl/inscripcion-en-boletin-del-consejo-para-la-transparencia/consejo/2012-12-20/110614.html. En lo relativo a la comunicación del Consejo con los funcionarios públicos, hemos generado una intranet para que cada uno de los enlace de las instituciones públicas de todo el país puedan tener acceso a diversa información, entre ella, sus informes de fiscalización en Transparencia Activa y Derecho de Acceso a la Información, también a herramientas de evaluación y conocer las diversas actividades que realiza este Consejo en temas de capacitación y promoción. Respecto a información acerca del desempeño de las instituciones, podemos informar que luego de cada proceso de fiscalización del Consejo, tanto de Transparencia Activa como de Derecho de Acceso a la Información, se elabora un exhaustivo informe con los resultados obtenidos por cada organismo. Éste es enviado a los Jefes de Servicio y publicado en la sección Actos y Resoluciones con Efectos sobre Terceros de Transparencia Activa del Consejo (https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/CT001/ARCPLT/AREST). Junto a lo anterior, y en el caso de las fiscalizaciones a las Municipalidades, el CPLT creó el “Informe de Transparencia Municipal”, una plataforma que pone a disposición de la ciudadanía los resultados de todos los procesos de fiscalización realizados hasta el día de hoy. Éste se puede revisar ingresando a: http://itm.cplt.cl/. Adicionalmente, los resultados son comunicados a los medios de prensa nacional y en el Reporte Estadístico Mensual del</p> |

| | |
|------------|--|
| | <p>Consejo (http://200.91.44.244/reporte-estadistico-mensual/consejo/2016-11-07/172757.html), desde el cual se puede acceder a las bases de datos con los resultados de cada uno de los procesos. Todo esto nos permite afirmar que existe un trabajo de divulgación del desempeño de transparencia de los Organismos Públicos. Cabe destacar que en el caso de realizarse procesos de fiscalización por sectores, los resultados efectivamente se divulgan de esa forma.</p> |
| Comentario | <p>No es posible que el Consejo en pleno este dos semanas de vacaciones y no sesionen (como no van poder programar vacaciones de a un consejero), es una vergüenza. Sus sueldos son pagados por todos los chilenos.</p> |
| Respuesta | <p>Es importante aclarar que haciendo uso de la facultad que le confieren los Estatutos de Funcionamiento del Consejo para “organizar la agenda de trabajo del Consejo Directivo y convocar a las sesiones necesarias según la carga de trabajo”, el Presidente del Consejo Directivo puede programar las sesiones de manera que, excepcionalmente y sin desatender sus tareas habituales, aquéllas se concentren en algunas semanas del mes, permitiendo así que sus integrantes hagan uso de un período de descanso. Esto es lo que ocurrió en el mes de febrero, donde si bien no se sesionó durante 2 semanas, igualmente se realizaron ocho sesiones, resolviéndose un total de 328 reclamos, cifra que no difiere significativamente del promedio de resolución mensual de casos del año 2016, ascendente a 357 casos.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la Corporación continuó funcionando regularmente durante el periodo en que no hubo sesiones del Consejo Directivo, lo que significa que los profesionales de la Dirección Jurídica que analizan los reclamos para presentarlos al Consejo para su resolución, continuaron trabajando normalmente en ellos.</p> |
| Comentario | <p>Creación de un foro privado, donde los Encargados SAI puedan unir criterios respecto a solicitudes idénticas enviadas a todos los municipios.</p> |
| Respuesta | <p>El CPLT cuenta actualmente con el Foro de Enlaces, que es una plataforma virtual de interacción entre los funcionarios públicos pertenecientes a la actual red de Enlaces, denominada “Comunidad de Enlaces”, y que tiene por finalidad desarrollar un espacio colaborativo que permita el intercambio de información entre pares pertenecientes a la Administración Pública, municipios y otros organismos obligados, y contar con directa retroalimentación por parte de sus miembros en temáticas de interés para el CPLT. No obstante, es relevante poder dinamizar este espacio colaborativo, por lo que nos hacemos cargo de su comentario.</p> |
| Comentario | <p>En el mes de diciembre presente una solicitud de información al Consejo para la Transparencia de un proceso de selección en el Hospital Carlos Van Buren. Me enteré que el Consejo tiene 4 meses para responder (tuve que presentar amparo) y lo mejor de todo, dados estos plazo "tan veloces" es que el Consejo para la Transparencia, no sesionó durante 2 semanas porque estaban de vacaciones y "seguro tienen súper pocos casos" (son 4 personas y el quórum para sesionar es mínimo de 3) como es posible que no se puedan tomar vacaciones por separado.....es el estado de Chile (máxima ineficiencia), sueldos consejeros 2.045.951 líquido, director del consejo 6.263.580 (no tienen dedicación exclusiva), ineficiencia absoluta. P.D.: no soy de ningún partido político.</p> |

Respuesta

Aunque reconocemos que nuestros plazos de decisión pueden parecer excesivos, es importante aclarar, en primer lugar, que el Consejo no tiene un plazo de 4 meses para responder, sino que se ha impuesto una meta de gestión interna y un compromiso con sus usuarios, en orden a que los reclamos se resuelvan en un plazo máximo de 120 días. Esta meta fue cumplida el año 2016, período en que, además, se constató que el promedio de resolución de casos fue de 94 días. En este sentido, como parte de nuestro permanente interés por continuar disminuyendo los tiempos de gestión, sin perder la calidad de nuestras resoluciones, para el año 2017 se han comprometido las siguientes metas en este ámbito:

- 60% de los casos admisibles serán resueltos dentro de 90 días corridos.
- 35% de los casos admisibles serán resueltos dentro de 120 días corridos.

También se ha implementado una serie de medidas para mejorar la gestión de los casos, entre las que destaca la promoción de la resolución de los casos a través de un sistema anticipado de resolución de controversias (conocido como SARC) que ha permitido bajar los tiempos promedios de manera considerable (el 2016, un caso SARC exitoso tuvo un promedio de duración de 56 días corridos vs. los 95 que tuvo uno que siguió el procedimiento tradicional de resolución). Por ello, para el 2017 la meta es derivar el 45% de los casos admisibles ingresados al Consejo, a ese sistema.

Adicionalmente, se ha promovido a través de convenios, la instalación de notificaciones electrónicas dentro del procedimiento, con el objeto de agilizarlo.

Respecto de su comentario sobre el hecho que el Consejo Directivo no habría sesionado durante dos semanas de febrero por “vacaciones de los Consejeros”, debe aclararse, en primer lugar, que los consejeros no son trabajadores ni funcionarios del Consejo para la Transparencia, sino miembros de un cuerpo colegiado al que le corresponde la dirección y administración de esta Corporación y que reciben una dieta equivalente a 15 UF por cada sesión a la que asisten -con un máximo de 100 UF por mes- a excepción de su Presidente, que percibe una remuneración bruta equivalente a la de un Subsecretario de Estado. En consecuencia, no disponen de vacaciones en sentido estricto.

Ahora bien, haciendo uso de la facultad que le confieren los Estatutos de Funcionamiento del Consejo para “organizar la agenda de trabajo del Consejo Directivo y convocar a las sesiones necesarias según la carga de trabajo”, el Presidente del Consejo Directivo puede programar las sesiones de manera que, excepcionalmente y sin desatender sus tareas habituales, aquéllas se concentren en algunas semanas del mes, permitiendo así que sus integrantes hagan uso de un período de descanso. Así ocurrió en el mes de febrero, en que se realizaron ocho sesiones, resolviéndose un total de 328 reclamos, cifra que no difiere significativamente del promedio de resolución mensual de casos del año 2016, ascendente a 357 casos.

Sin perjuicio de lo anterior, la Corporación continuó funcionando regularmente durante el período en que no hubo sesiones del Consejo Directivo, lo que significa que los profesionales de la Dirección Jurídica que analizan los reclamos para presentarlos al Consejo para su resolución, continuaron trabajando normalmente en ellos.

Finalmente, es importante aclarar que el Director General del Consejo para la Transparencia tiene un contrato de trabajo de jornada completa que implica dedicación exclusiva, salvo la posibilidad de desempeñarse como profesor universitario con un plazo máximo de 12 horas a la semana, las que en caso de realizar, debe compensar, al igual que el resto de los funcionarios públicos del país; situación que en este caso no aplica.

| | |
|------------|--|
| Comentario | No funciona, porque se ha burocratizado y la corrupción ha aumentado con creces. |
| Respuesta | <p>El objetivo del CPLT es “promover una cultura de la transparencia en Chile”, por ende las temáticas vinculadas a probidad y prevención de la corrupción se emparentan con nuestro quehacer.</p> <p>Por ello, los últimos años hemos realizado capacitaciones presenciales – tanto a funcionarios públicos como a la Sociedad Civil- a lo largo de todo Chile y capacitaciones virtuales mediante nuestro Portal educativo www.educatransparencia.cl.</p> <p>Continuando con ello, para este año 2017, continuaremos realizando actividades de apoyo y formación a funcionarios de la Administración Central y del ámbito municipal de todo el país y complementaremos los 13 cursos gratuitos del EducaTransparencia con otros vinculados a la prevención de la corrupción y la probidad administrativa.</p> |
| Comentario | Para poder garantizar el derecho a la información y la transparencia, es necesario una correcta administración de documentos |
| Respuesta | <p>Efectivamente el manejo de archivos es un tema central para posibilitar el acceso a información, por ello, desde su creación, el Consejo para la Transparencia –a través de su jurisprudencia- ha recomendado a diversas instituciones públicas contar con políticas o sistemas de gestión documental para facilitar el acceso a la información pública ante solicitudes realizadas por ciudadanos. Además, el año 2014, la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), que actualmente es presidida por el Consejo, gracias al apoyo de fondos internacionales (EurosociAL), crea, en conjunto con los Archivos Nacionales de países de la región, un Modelo de Gestión Documental (MGD), a objeto de contribuir a la adecuada implementación de los sistemas de gestión documental y generar las condiciones que permitan y faciliten el desarrollo de la gestión documental como uno de los soportes básicos para la implementación de las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Durante el año 2015, algunos países de la RTA llevaron a cabo proyectos pilotos de implementación del Modelo, a fin de poner en práctica los componentes y guías que lo conforman. En Chile, se contó con la participación de 7 organismos públicos, los cuales desarrollaron proyectos enfocados a normalizar los procesos de gestión documental y archivo, con el objeto de garantizar y contribuir a la adecuada creación, tratamiento, conservación, acceso y control de los documentos.</p> <p>El año siguiente, el Consejo para la Transparencia se enfocó en la promoción, difusión y capacitación del Modelo. Se capacitó a un total de 437 funcionarios públicos a nivel nacional y se creó un nuevo curso en el portal de Educa Transparencia denominado: “Introducción al Modelo de Gestión Documental de la RTA” (http://www.educatransparencia.cl/cursos/introduccion-al-modelo-de-gestion-documental-de-la-red-de-transparencia-y-acceso-la), el cual, además de dar a conocer los componentes y guías del modelo, entrega lineamientos y estrategias para avanzar en la implementación. Actualmente, el Consejo para la Transparencia desarrolla un plan de Capacitación del Modelo de Gestión Documental de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (MGD-RTA), a objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar respecto a la Gestión Documental como un elemento fundamental para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia. - Entregar estrategias y orientaciones para la implementación del Modelo de Gestión |

| | |
|--|---|
| | Documental de la Red de Transparencia y Acceso a la Información. - Comprender los principios del Gobierno Abierto y su relación con la Gestión Documental, la Transparencia y la Innovación. |
|--|---|

Tema 2: Felicitaciones

| | |
|------------|--|
| Comentario | Muy buena. |
| Comentario | <p>Considero que la memoria del Consejo para la Transparencia considera varios aspectos, lo que la hace seria y atingente, puesto que debe dar ejemplo de transparencia, lo cual es muy relevante para la opinión que tendremos de dicha presentación. La cual no solo considera objetivos y accionar, sino una serie de otra información como formas de contacto, capacitación en transparencia, función que tenemos como ciudadanos, compromiso con la claridad de la información, estadística. Además atienden reclamos los que clasifican de acuerdo a la complejidad y legalidad para dar pronta solución a ello, ya sea legal o no. Muchas veces nos hemos dado cuenta que todos los servicios públicos cuentan con una sección de transparencia activa de acceso a todos los ciudadanos en diversas áreas de la empresa, como directivos, gastos, remuneraciones, escalafón, etc. que al leer la memoria del Consejo de la Transparencia, se ve reflejado en él. Cada año se pueden ir considerando los mismos aspectos y agregar o quitar otros. Considero que está bastante completa, y nos insta a participar de este proceso de transparencia. Es una entidad bien organizada y modelo de transparencia. Además que cuenta con un equipo de expertos. Felicitaciones!! Saludos Ana María.</p> |
| Comentario | <p>Creo que la mera existencia de ustedes es un avance impresionante en relación a la etapa anterior. Uno podía reclamar sobre un tema ante cualquier organismo del estado y recibir una evasiva como respuesta y nada podía hacerse. Sigán adelante, felicitaciones.</p> |
| Comentario | Fue de interés, logramos tener la información que requeríamos. |
| Comentario | <p>Hola, buenas tardes...mi humilde opinión, lo encuentro muy acertada de forma de informar a la ciudadanía de forma correcta y sin sensacionalismo y prensa amarilla...saluda atentamente una humilde dirigente social.</p> |
| Comentario | Entrega antecedentes claros. |
| Comentario | <p>La cuenta me parece muy completa e interesante, porque abarca varios ítems; partiendo por la presentación de la visión, misión y objetivos a lograr como Consejo; el consejo directivo, la organización, compromisos del consejo y mecanismos de contacto; lo que habla muy bien de una organización. En segundo lugar les interesa construir una cultura de la transparencia donde los ciudadanos cumplimos un rol muy importante, donde interesa que tengamos acceso a la información, para lo cual crearon una plataforma online, para que nos eduquemos en conocimiento, cultura y valores de la transparencia tanto alumnos como docentes; además se instaló el proyecto de modelo de trabajo y recursos de Lenguaje claro en la administración pública, en el marco de las elecciones crearon Candidato transparente, donde el ciudadano cumple un rol importante teniendo derecho a la información pública, teniendo capacitación, logrando una confianza entre el estado y las personas cada vez mayor. Las acciones principales del consejo permiten ser garante frente a la ciudadanía como clientes de acuerdo a esta nueva política pública.</p> |

| | |
|------------|---|
| | <p>Como mandante cumple diversas acciones normativas y legislativas para partidos políticos y alta dirección pública, ley de probidad, proyecto nueva institucionalidad pública, ley de suelo, protección de datos personales; además promueve Candidato transparente; acciones comunicacionales teniendo acceso a la información, teniendo acceso comunicacional a la prensa, requiriendo transparencia en diferentes ámbitos del quehacer público, seminario anual de la transparencia, participación en Consejo de la alianza abierta, transparencia municipal, modelos de trabajo y comunicación clara en la administración municipal; publicación de revista transparencia y sociedad e investigaciones del consejo. Permitieron la participación de nosotros los ciudadanos en cuentas públicas, promoción, gestión de información y reclamos a través de la plataforma, el consejo gestiona los caso en corto plazo hasta la resolución de ellos en primera instancia y si requiere es de carácter legislativo; además contempla capacitación hacia los funcionarios públicos y sociedad civil; también cuenta con un portal educativo en la transparencia con material pedagógico para educar en la transparencia, curso online MOOC de acceso a la información pública, formación ciudadana para los establecimientos educacionales; además cuenta con un portal de información ciudadana. A través de esta cuenta pública 2016 me he informado mayormente de su acción, que considero relevante para cada ciudadano de nuestro país. Felicitaciones!!!!</p> |
| Comentario | <p>Mi percepción respecto de ese CPLT es excelente. Su compromiso -entre otros- de mantener a los órganos de la Administración del Estado más cerca de la ciudadanía, garantizándoles su derecho al acceso a la información, me parece digno de admirar. Además de sentirme plenamente orgullosa que eso esté aconteciendo en Chile, un país que sin dudas está avanzando en su meta de ser un Gobierno Abierto.</p> |
| Comentario | <p>Estimados. La presentación la encuentro espectacular. Están realizando variadas acciones para que los ciudadanos nos capacitemos en dicho tema, transparencia. De acuerdo a los reclamos y tramitación considero que el tiempo es rápido y apropiado, aun cuando se derivan a la justicia. Considero que algunos estamos recién empezando a conocer profundamente el Consejo para la Transparencia, aún cuando hemos escuchado desde varios años, transparencia en esto o lo otro, lo que permite hablar con propiedad sobre el tema. En educación en estos próximos años podría implementar un trabajo en equipo donde participen todos los estamentos del colegio, sin límite de personas, en el gimnasio, con trabajo grupal, definiendo conceptos, trabajando el texto 2016 en forma resumida, y que los participantes de la comunidad tengamos acceso a él con antelación (léida rápida) y así participar mejor teniendo una actitud proactiva frente al Consejo de Transparencia, además de otras ideas. Saludos.</p> |
| Respuesta | <p>Agradecemos los comentarios de felicitaciones, ya que sin duda nos motivan a continuar con nuestra misión como institución: <i>“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.”</i> Para ello tenemos un enfoque de mejoramiento continuo de los procesos, con especial atención en el cumplimiento de nuestras labores para satisfacer a nuestros clientes y una continua fiscalización.</p> <p>Esperamos seguir contando con todos quienes han entregado sus opiniones, comentarios, sugerencias, críticas y felicitaciones en esta Cuenta Pública y sin duda esperamos que se extienda el conocimiento y participación en temas relacionados a nuestra importante tarea. Saludos Cordiales.</p> |

Tema 3: Fiscalización

| | |
|------------|---|
| Comentario | Lamentablemente está dadas las condiciones para que algunos servicios se demoren o dilaten la entrega de información...creo. |
| Respuesta | <p>Conocemos la sensación de malestar y desconfianza que impera en nuestro país, pero estamos convencidos que ello debe y puede ser revertido, para lo cual la transparencia y el acceso a la información emergen como herramientas fundamentales y útiles. Así, hemos comprobado el impacto que ellas tienen en la percepción de la población (de acuerdo al análisis de los resultados de los Estudios Nacionales de Transparencia, quienes conocen los mecanismos de exigibilidad del Derecho de Acceso a la Información, es decir, al Consejo para la Transparencia, tienen una mejor percepción del sector público y de sus funcionarios) y en el comportamiento de las propias instituciones públicas en cuanto a sus niveles de cumplimiento luego de haberse observado bajos desempeños en sus obligaciones de transparencia .</p> <p>Para seguir contribuyendo, entonces, en la tarea de hacer frente tanto a la percepción como al hecho de que a veces las situaciones parecen “estar dadas” para que algunos Organismos Públicos y Servicios demoren o dilaten la entrega de información, este año el Consejo para la Transparencia llevará a cabo un Programa de Auditorías en Transparencia que consiste en fiscalizar a aquellas instituciones que obtuvieron bajos niveles de cumplimiento en Transparencia Activa y Derecho de Acceso a la Información en el año 2016 y/o, que se encuentren dentro de las entidades con mayor cantidad de amparos y reclamos acogidos por el Consejo Directivo.</p> <p>Las Auditorías en Transparencia permitirán detectar incumplimientos a la Ley de Transparencia y prácticas alejadas del espíritu de esta legislación, como es la petición infundada de subsanación de una solicitud o de prórroga del plazo de respuesta, o ausencia de la debida fundamentación de la denegación de la información. A través de la Auditoría se requerirá a los organismos de la Administración del Estado corregir esas y otras situaciones que afectan el acceso a la información pública.</p> <p>Cabe destacar que los organismos, una vez que reciban el informe de Auditoría, tienen un plazo de 20 días hábiles para revisar el documento e informar al Consejo las medidas que implementarán para la mejora y/o subsanación de las observaciones allí contenidas. De este modo, las Auditorías buscan fortalecer los procesos de tramitación de las solicitudes de acceso y el de publicación y control de la información publicada en Transparencia Activa, en razón de los hallazgos que los fiscalizadores observan a los organismos en los respectivos informes de auditoría.</p> |
| Comentario | Solo es posible obtener información cuando las posibles faltas de los funcionarios públicos ya han prescrito. |
| Respuesta | <p>Lamentamos enormemente que usted haya tenido malas experiencias respecto a sus solicitudes de información, sin embargo, también conocemos de múltiples casos en los que se observan exitosos resultados, por ejemplo, de acuerdo a los resultados de nuestro último Estudio Nacional de Transparencia (2016), del 22% de la población que declara haber solicitado información, 80% dice haber recibido la información que solicitó y de éstos, 77% manifiestan haber quedado “Muy satisfechos o Satisfechos”.</p> <p>Además, hemos venido observando un sostenido aumento en el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información, el que de acuerdo al Portal de Transparencia del Estado, pasó de 55.626 solicitudes en 2015, a 123.200 el 2016, lo que implica un aumento de 121%,</p> |

acumulando desde Abril del 2013, un total de 205.430 solicitudes. Desde nuestra perspectiva, estos datos reflejan que el sistema de acceso a la información se ha ido instalando cada vez con mayor éxito en nuestro país, por lo que lo instamos a no limitarse a volver a solicitar información en caso de requerirla y a que en el caso de nuevamente tener una dificultad, acuda al Consejo para la Transparencia a ampararse en su Derecho.

Respecto de su percepción que el Consejo sólo se queda en “intenciones”, podemos asegurarle que la situación es absolutamente contraria, pues todos nuestros planes de trabajo –pasados y para el presente año- están enfocados a contribuir en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en nuestro país, tal como lo dice nuestra “misión institucional”.

Nuestras acciones para evitar que su percepción sea la regla son las siguientes:

1. “El sistema es enredado”: Tanto la Ley 20.280 como su Reglamento fijan la forma en que se puede acceder a información, ya sea a través de las páginas web de los organismos públicos (Transparencia Activa), como de solicitudes de acceso a la información. A modo de facilitar el acceso, el Consejo ha realizado acciones normativas – Instrucciones Generales- tendientes a estandarizar los procedimientos entre los distintos organismos públicos, a modo que los ciudadanos conozcan sólo una manera y no deban enfrentarse a procedimientos diferentes dependiendo de la institución a la que se acerquen.

En esta misma línea, hemos generado un Portal de Transparencia del Estado, donde a la fecha se cuentan 289 instituciones publicando Transparencia Activa y 682 gestionando sus solicitudes de acceso a la información. A través de esta herramienta tecnológica, por ejemplo, se ha logrado minimizar las barreras de acceso a la información a través de la web (ahora hay una única forma de ingresar solicitudes y se pueden hacer centralizadamente a muchos organismos, se ha eliminado la práctica de pedir a los solicitantes datos innecesarios –como el RUT-, siempre se entrega un comprobante de la solicitud realizada y se ha incorporado un procedimiento claro y transparente de reclamación) y las instituciones cuentan con un sistema de alertas que les van indicando los plazos para responder las solicitudes que reciben, fomentando con ello la entrega efectiva de la información.

Otros ejemplos de este intento de simplificación del sistema ha sido la instalación de una línea de trabajo tendiente a “ciudadanizar” el lenguaje con que los organismos se comunican con la población (“lenguaje claro”), la instalación del “reclamo en línea” en el Consejo, para que las personas no deban acercarse a las Gobernaciones o a las oficinas del Consejo a presentar sus reclamos por infracciones a la Transparencia Activa ni sus Reclamos por faltas en el proceso de solicitudes de acceso a la información y puedan hacerlo a través de la página web del Consejo, la sección Presupuesto Transparente del Consejo –donde informamos la distribución de nuestro presupuesto institucional en programas y metas, así como el avance en el cumplimiento de dichos objetivos y la ejecución presupuestaria de forma mensual-, y la visualización de las secciones de Transparencia Activa del Consejo por una suerte de “espejo” en lenguaje más cercano a la ciudadanía, el cual esperamos estrenar y promover como buena práctica en el resto de los sujetos obligados por la Ley.

2. “El sistema es tardío”: Si bien es cierto que los plazos que determina la Ley para acceder a la información pública pueden ser considerados extensos (las respuestas a las solicitudes de acceso deben entregarse en 20 días hábiles, pudiendo ser prorrogados por

| | |
|------------|---|
| | <p>10 adicionales en casos justificados y previa comunicación al solicitante, el que en caso de no recibir respuesta o estar insatisfecho con la misma, tiene un plazo de 15 días hábiles para ampararse ante el Consejo para la Transparencia, el que tiene un plazo legal de 5 días hábiles para pronunciarse respecto del amparo y/o reclamo, una vez evacuados –recibidos- los descargos u observaciones del órgano reclamado o haber vencido el plazo para ello), la mera existencia de un procedimiento estipulado legalmente, así como la determinación de plazos máximos para responder entrega certezas respecto a las posibilidades de éxito de las gestiones, es decir, con la Ley se asegura el acceso efectivo a la información.</p> <p>Ahora bien, haciéndonos cargo de lo que nos compete, es decir, de las decisiones sobre amparos y reclamos recibidos, como Consejo para la Transparencia no podemos dejar de reconocer que excedemos el plazo legal, el que –sin embargo- fue determinado de forma optimista. De hecho, en el proyecto de ley que modifica la Ley de Transparencia, el Senado aprobó una modificación que establece que el procedimiento ante el Consejo no podrá exceder de ciento veinte días corridos, período acorde al procedimiento que llevamos adelante. Pese a ello, nuestro esfuerzo constante ha sido disminuir los plazos de respuesta. Así, en estos últimos años, nos hemos autoimpuesto como meta un plazo máximo de tramitación de 120 días, meta cumplida el 2016, existiendo un promedio de 94 días, muy por debajo de los 129 del año 2015. Para el 2017, las metas en este ámbito son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -60% de los casos admisibles tramitados dentro de 90 días corridos. -35% de los casos admisibles tramitados dentro de 120 días corridos. <p>A modo de complemento, además, hemos instalado una serie de mejoras en la gestión de los casos, entre las que destacamos la instalación de un sistema de renta variable para los analistas encargados de este proceso a través del cual sus ingresos se encuentran asociados a su productividad en la tramitación de los casos (a mayor número de casos resueltos, mayor es su remuneración); la promoción de la resolución de casos vía SARC (sistema anticipado de resolución de controversias) que ha permitido bajar los tiempos promedios de manera considerable (el 2016, un caso SARC exitoso tuvo un promedio de duración de 56 días corridos vs. los 95 que tuvo uno que siguió el procedimiento tradicional de resolución). Por ello, para el 2017 la meta es derivar 45% de los casos admisibles ingresados al Consejo a este sistema. Adicionalmente, hemos promovido en la práctica y en el ámbito legislativo, la instalación de notificaciones electrónicas con el objeto de acelerar el procedimiento.</p> |
| Comentario | <p>Entendía que CPLT fue creado para controlar los informes entregados por aparatos públicos. En mi caso me siento defraudado ya que apele a este Consejo por la negación de información requerida a la PDI. Este Consejo ordenó entregar los antecedentes requeridos por esta parte, pero nuevamente la PDI no envió la información requerida. Esta parte dio aviso oportuno a este "CPLT". Pero no se tomó en cuenta mi reclamo. Obviamente este Consejo no respetó mi derecho a la información, perdiendo de este modo la autoridad que se le fue dada por la ley. Esto deja ver a esta organización como incompetente y asociada a los encubrimientos. Que se puede entender entonces????</p> |

Respuesta

Efectivamente, de acuerdo a la Ley 20.285 que nos rige, el Consejo para la Transparencia tiene por objeto promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información. Por su parte, en la Resolución Exenta N° 641 del 18 de Octubre del 2016 – que aprueba las modificaciones al Reglamento Orgánico del Consejo y fija el texto refundido del mismo-, establece en su artículo 45 las funciones de la Unidad de Auditoría, Seguimiento de Decisiones y Sumarios, perteneciente a la Dirección de Fiscalización, entre las que se cuenta: Proponer acciones y efectuar seguimiento para facilitar el control del cumplimiento de las decisiones dictadas por el Consejo Directivo y prevenir incumplimientos de los organismos públicos.

A modo de gestionar el seguimiento de las decisiones y su posterior cumplimiento, esta Unidad realiza una revisión diaria del sistema electrónico de seguimiento de decisiones para establecer los órganos que no han cumplido dentro del plazo fijado por el Consejo Directivo. En este sentido, las gestiones son las siguientes:

- **Despacho Correo Apercibimiento:** 5 días antes del vencimiento del plazo para dar cumplimiento de la decisión, se despacha un correo electrónico que apercibe al organismo público a dar cumplimiento a la misma. En todo caso, se verifica previamente si la entidad pública ha dado cumplimiento a la decisión antes del vencimiento del plazo de cumplimiento otorgado en la decisión.
- **Oficio de eventual incumplimiento:** Si vencido el plazo para el cumplimiento de la decisión, el órgano no ha comunicado a este Consejo la remisión de la información al reclamante, se despacha un oficio de eventual incumplimiento, el cual tiene por finalidad, solicitar a la institución reclamada que entregue al requirente la información específica y en la forma ordenada en la decisión, lo anterior, dentro de un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del oficio.
- **Análisis de la Respuesta del Organismo Público:** Si se recibe respuesta de la entidad requerida, y si del análisis resulta evidente que no se dio cumplimiento de la decisión, se informará al organismo público acerca de esta circunstancia, solicitándole, completar la información a la brevedad y formular las aclaraciones que considere necesarias. En el evento de recibirse la información con ocasión del oficio señalado en el párrafo precedente, y tras efectuar el análisis de la misma, resulta que aquella permite dar por cumplida la decisión, se registrará dicha circunstancia en el sistema electrónico de seguimiento de decisiones.
- **Denuncia de Incumplimiento del Ciudadano Requirente:** Recibida del reclamante una denuncia de incumplimiento de la decisión por las vías dispuesta por el Consejo al efecto (cumplimiento@cplt.cl; contacto@cplt.cl; presencialmente en la Oficina de Partes; o, mediante el correo institucional de algún funcionario del CPLT), se procederá de inmediato a realizar un análisis de admisibilidad de la denuncia de eventual incumplimiento para determinar si se encuentra pendiente el plazo para cumplirla; o, si ésta posee fundamento suficiente.
- **Posibles Gestiones Oficiosas adicionales:**
 - o Se pueden realizar reuniones con funcionarios de la institución reclamada, a fin de exponerles la necesidad de cumplir con los parámetros formales de la decisión aludida; y,

- Se pueden constituir en las dependencias de la institución reclamada funcionarios de la Unidad, a fin de verificar que la documentación remitida a la reclamante, y contenida en los expedientes individualizados por el Servicio en la respuesta proporcionada en su oportunidad, se relacionen con aquellos documentos requeridos por esta Corporación.

En términos numéricos, estas gestiones el año 2016 tuvieron 2.377 acciones asociadas a 1.061 casos, es decir, en promedio, se realizaron 2,24 actividades por caso y sólo se registraron 40 denuncias de incumplimiento:

| N° de Actividades | Actividad |
|-------------------|---|
| 80 | Análisis |
| 41 | Denuncia no cumplimiento |
| 1 | Denuncia No Cumplimiento (FI) |
| 1 | Nueva denuncia no cumplimiento |
| 1 | Nuevo oficio de eventual incumplimiento |
| 2 | Oficio de eventual incumplimiento |
| 992 | Oficio o correo de cumplimiento |
| 2 | Oficio Solicitud de Sumario |
| 1258 | Otras Actividades |

Dado lo anterior, lamentamos el juicio que usted emite de nuestra gestión, pues estamos convencidos que hacemos lo posible por asegurar el cumplimiento de las decisiones de nuestro Consejo Directivo. De todas formas, le aseguramos que seguiremos orientándonos al cumplimiento de la Ley y de las decisiones del Consejo Directivo.

Tema 4: Protección de datos personales

| | |
|------------|---|
| Comentario | Hasta el momento ha resultado bastante bien la Ley de Transparencia, sin embargo, hay que mantener cierto cuidado en publicitar tantos datos personales en portal google, que pueden ocasionar algunos trastornos a las personas. |
| Respuesta | 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. En base a esta facultad, el Consejo ha formulado recomendaciones a los órganos públicos http://www.consejotransparencia.cl/transparencia_activa/actosResoluciones/actos-y-resoluciones-con-efectos-sobre-terceros/propuesta de recomendacion pd vf 09sept2011 publicacion do 1 .pdf) para respetar y proteger datos personales de los ciudadanos, así como de orientar el ejercicio de las potestades públicas en distintas áreas. Al igual que en materia de transparencia, el Consejo se ha integrado a redes internacionales para cooperar en la protección de datos. Por ello, forma parte de la Red Iberoamericana de Protección de Datos y en junio de este año albergará el Seminario Internacional de la Red en esta materia. Asimismo, el Consejo ha propuesto modificaciones legislativas con el objetivo de fortalecer la protección de datos, tanto en proyectos generales de modificación de la Ley N° 19.628, como en iniciativas específicas como las que buscan regular el derecho al olvido, entre otras materias (http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20170118/asocfile/2017011817395 |

| | |
|------------|---|
| | <p>6/minuta propuestas perfeccionamientos normativos en pdp.pdf).</p> |
| Comentario | <p>Señores, Consejo para Trasparencia ¿Qué tratamiento o cual es el criterio actual aplicado por Consejo para Trasparencia, respecto a la relación entre acceso a la información pública y los datos personales de los servidores públicos? Mi duda surge, teniendo en cuenta las conclusiones de la tesis doctoral titulada “La solicitud de acceso a la información y tutela de los datos personales del tercero, dentro del marco de aplicación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública chilena”, aprobada en octubre del 2016 por el Programa de Doctorado en Derecho de la PUCV. Muchas gracias.</p> |
| Respuesta | <p>El Consejo para la Transparencia tiene por objeto promover la transparencia de la función pública, dando vigencia a la Ley de Transparencia, y, dentro de sus atribuciones, velar por el adecuado cumplimiento de la ley N° 19.628, de protección de datos de carácter personal. Tanto en su jurisprudencia, como -en general- en el ejercicio de sus competencias, el Consejo aplica ambas leyes y pondera para resolver armónicamente los derechos en colisión. Ahora bien, dado que los criterios para ello no pueden enunciarse en términos abstractos, dependiendo del caso concreto, el Consejo analiza las reglas jurídicas aplicables y, si fuere el caso, pondera el interés público en juego para determinar el acceso o reserva de una cierta información. Es importante destacar que en ciertas ocasiones, el legislador ha fijado el estándar aplicable y ha optado por la publicidad de la información de servidores públicos, como es el caso de las obligaciones de transparencia activa –del artículo 7° de la Ley de Transparencia– o las declaraciones de patrimonio e intereses –en la regulación de la Ley N° 20.880–, sin embargo, respecto a solicitudes de acceso, si bien los funcionarios públicos no tienen la misma expectativa de privacidad del resto de las personas, el Consejo ha debido analizar, caso a caso, si existe un interés público prevalente en la divulgación de datos personales de servidores públicos.</p> |
| Comentario | <p>Solicito hacer valer junto a los datos personales registrados en Inscripción Conservadora, los domicilios y números telefónicos; dado los cambios de domicilios, cuando se trata de Notificaciones Judiciales, dado los reiterados gastos de Receptores Judiciales. Esta situación, me ha perjudicado económicamente. Lo considero muy necesario, dado también el tiempo para dar término a diligencia a veces dramáticas, por las urgencias. Espero ser favorecida con esta SUGERENCIA que, no modifica normas jurídicas, sino se agrega un dato para agilizar las Notificaciones.</p> |
| Respuesta | <p>La transferencia y comunicación de datos personales entre organismos del Estado debe cumplir con la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. Actualmente, se encuentra discutiéndose en el Senado una modificación a dicha ley que regula la interconectividad de datos, mediante su comunicación o cesión, entre órganos del Estado. Para ello, se regula la forma y resguardos de esa información, con el objeto de proteger los datos en cuestión así como facilitar la realización de trámites ante el Estado. Precisamente, una de las causales por las cuales se autoriza la comunicación busca “evitar la duplicidad de trámites para los ciudadanos o reiteración de requerimientos de información o documentos para los mismos titulares”. Por lo tanto, la sugerencia formulada va en línea con las modificaciones legales</p> |

| | |
|--|---|
| | que se están proponiendo al régimen actual de protección de datos en Chile. |
|--|---|

Tema 5: Capacitación

| | |
|------------|--|
| Comentario | Desarrollar procesos de capacitación sistemáticos y continuos en el tiempo en materias de la ley 20.285, 20.880 y 20.730. Hoy estos procesos resultan aislados (1 vez al año). |
| Respuesta | 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. En este sentido, coincidimos en que muchas veces se utiliza el procedimiento de acceso a información que estipula la Ley para acceder a información que no se ajusta a lo establecido. Para hacer frente a esta situación, nuestras acciones de capacitación a la población, incluyen la definición de “información pública”. Ahora bien, para el caso de los funcionarios públicos, recordamos que la información que se relaciona con trámites debiera ser visibilizada por cada organismo en la sección Trámites ante el Organismo, de Transparencia Activa. 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. |
| Comentario | En materia de órganos públicos. Desarrollar mayores procesos de capacitación no sólo en materia de la ley 20.285, sino que incluir procesos sistemáticos y continuos en el tiempo de las leyes 20.880 y 20.730. No generales, sino profundos. |
| Respuesta | 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. En este sentido, coincidimos en que muchas veces se utiliza el procedimiento de acceso a información que estipula la Ley para acceder a información que no se ajusta a lo establecido. Para hacer frente a esta situación, nuestras acciones de capacitación a la población, incluyen la definición de “información pública”. Ahora bien, para el caso de los funcionarios públicos, recordamos que la información que se relaciona con trámites debiera ser visibilizada por cada organismo en la sección Trámites ante el Organismo, de Transparencia Activa. 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. |

Tema 6: Gestión de Casos

| | |
|------------|---|
| Comentario | Al igual que en años anteriores, vengo a sugerir mejoras en el Sistema de Reclamo en Línea, se trata de un formulario poco intuitivo y poco amigable. El cual permite que la persona, sólo al finalizar, sepa si es que estaba dentro de plazo o no, o si el organismo era competente. Estos asuntos debiesen resolverse previo al llenado. Como referencia les muestro el sistema británico que funciona bajo la lógica de etapas y preguntas, donde en la medida que voy respondiendo preguntas puedo saber inmediatamente si mi reclamo tiene sentido o no. Esto, a su vez, permite mejorar el trabajo de la Unidad de Admisibilidad |
|------------|---|

| | |
|------------|---|
| | disminuyendo las presentaciones innecesarias. |
| Respuesta | Tal como lo refleja nuestro cuadro de mando integral –que es la guía estratégica de nuestras acciones institucionales- la satisfacción de nuestros clientes es fundamental y reconocemos que para ello, una de las claves, es mantener con ellos una comunicación adecuada. Ello explica, por ejemplo, la creación de nuestro programa de Lenguaje Claro, el que no sólo buscamos aplicar a nuestros productos y servicios, sino que promovemos para el resto de la Administración Pública. En este sentido, agradecemos su sugerencia y nos comprometemos a revisar el sistema británico de reclamos en línea, el que de ser factible de incorporar a nuestro formulario tanto en términos normativos como tecnológicos, adecuaremos a las mejoras identificadas. No obstante lo anterior, cabe destacar que actualmente el formulario del Reclamo en Línea del Consejo, valida, entre otros criterios, si éste es competente y si el ingreso está dentro del plazo legal establecido para ser presentado. |
| Comentario | Mala gestión en resoluciones, realicé reclamo a ustedes como la instancia superior obviamente con un criterio superior, solicitando copia de una investigación realizada en la inspección de Villarrica, donde ustedes no se tomaron el tiempo de realizar un diagnóstico del caso. Cada caso es distinto y amerita un análisis donde les entregué los antecedentes necesarios como que la investigación fue unilateral donde no me hicieron participé de está, sólo fue por declaraciones que no fueron de mi línea directa de trabajo, otros antecedentes entregados , pero sin embargo se amparan en los rechazos de fechas anteriores, por la negligencia de esa investigación me despidieron Gracias a Dios hay instancias como el tribunal del trabajo que oficio a esta institución a emitir dicho informe completo, que ustedes rechazaron. Desilusionado al pensar que ustedes la instancia superior verían mi reclamo con altura de miras y ayudarían a solucionar esta situación. |
| Respuesta | Lamentamos la imagen con que se queda de su interacción con el Consejo. Al respecto, podemos, sin embargo, explicarle que el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia, en la resolución de los casos que conoce, ha mantenido un criterio uniforme en materia de denuncias sobre derechos fundamentales de los trabajadores ante la Dirección del Trabajo, el cual se traduce en reservar dichos procesos. Lo anterior, a fin de proteger a todos los involucrados en la investigación desarrollada por la Dirección del Trabajo. Dicho criterio, ha sido ratificado uniformemente por nuestros Tribunales Superiores de Justicia, especialmente las Cortes de Apelaciones. Lo anterior, en ningún caso implica un prejuzgamiento acerca de la responsabilidad que se le imputa en dicho proceso por parte de la denunciante, esa materia será revisada y evaluada en su oportunidad por los tribunales de justicia. De todas formas, hacemos presente a usted que en el contexto de un proceso judicial, puede solicitar por intermediación de la autoridad judicial respectiva, acceso a copia del expediente sustanciado ante la autoridad administrativa laboral antes referida. |

Tema 7: Promoción

| | |
|------------|---|
| Comentario | Fuera de eso, creo que hacen un muy buen trabajo, ojala pudiesen difundirlo con más frecuencia porque sigue siendo desconocido. |
| Respuesta | Lamentablemente, sabemos del bajo nivel de conocimiento del Derecho de Acceso a la Información en la ciudadanía, así como de la existencia de la Ley de Transparencia y del propio Consejo, incluso a nivel de los funcionarios públicos en el país. Por ello, nuestro actuar institucional seguirá orientándose el 2017 al desafío de posicionar el derecho de acceso a la información como una herramienta útil y al CPLT como garante, lo que se |

compromete a través de la mantención de dicho objetivo como “Mandante” en nuestro cuadro de mando integral, herramienta de gestión que orienta todo nuestro accionar institucional. Es interesante destacar que seguiremos focalizando nuestro mensaje a un público priorizado, el que para el 2017 es personas del segmento socioeconómico C3 y migrantes.

Para alcanzar este objetivo, este año realizaremos las siguientes actividades: -Plan de difusión con públicos objetivos priorizados: Se encuentran comprometidas 2 acciones de difusión en las 15 regiones. Para esto, se planifica: (i) Realizar entrevistas en radios locales de audiencia mayoritariamente priorizada, planificadas dentro del marco de la gira a regiones programada entre el 15 de marzo y 22 de junio, y (ii) Financiación de *posts* segmentados en Facebook en cada una de las 15 regiones, dirigidos a grupos prioritarios y con mensajes ligados a la coyuntura local, también en el marco de las visitas regionales. Con estas acciones se pretende cubrir las 15 regiones a fines de junio.

-Acciones de difusión regional: De forma complementaria al plan de difusión con públicos priorizados, se contempla realizar 5 publicaciones en cada una de las 15 regiones, en medios de comunicación tales como prensa escrita, radio, televisión y/o medios digitales. Para ello, se utilizarán contenidos focalizados a partir de los productos propios del Consejo, tales como estudio nacional, estudio de funcionarios públicos, candidato transparente, fiscalizaciones, etc. -Estrategia de redes digitales: En el marco de la estrategia digital, y con el fin de mejorar el posicionamiento del Consejo en internet y redes sociales, se encuentran planificadas las siguientes acciones: (i) Mejorar los motores de búsqueda para relevar al Consejo en internet (por ejemplo, Google), (ii) Elaborar y difundir mensajes con temas coyunturales regionales en Facebook de manera segmentada, con el fin de llegar a los grupos priorizados, y (iii) Elaborar mensajes ligados a la contingencia nacional (hitos) para postear en Facebook y Twitter, con el fin de aumentar seguidores y visibilidad.

-Plan de capacitación/socialización a la sociedad civil: Con lógica de continuidad, para el 2017 los planes de capacitación para sociedad civil están focalizados en: regiones priorizadas (7 regiones que presentan menores niveles de conocimiento y valoración del derecho de acceso a la información) y temáticas país relevantes (migración, desastres naturales y pobreza). Con esto, el plan de formación ciudadana contempla: (i) Capacitación a migrantes en 4 regiones priorizadas, (ii) capacitación a dirigentes de zonas afectadas por catástrofes en 2 regiones, (iii) capacitación a población en situación de pobreza y voluntarios que trabajen en estas comunidades en 3 regiones priorizadas, y (iv) dirigentes sociales mujeres en conjunto con PRODEMU en Valparaíso y la región Metropolitana.

-Plan de capacitación Academia Judicial: Con el objetivo de incrementar los conocimientos, habilidades, destrezas y criterios básicos necesarios para el adecuado ejercicio de la función judicial, el Consejo para la Transparencia -en conjunto con la Academia Judicial- han decidido implementar un proyecto de charlas sobre “Difusión de los criterios de interpretación y aplicación de la ley de transparencia y jurisprudencia actualizada sobre derecho de acceso a la información”. Esto se implementará en las siguientes 5 Cortes de Apelaciones del país: Arica, Iquique, Valparaíso, Concepción y Puerto Montt. Sin perjuicio de lo anterior, dependiendo del desarrollo del proyecto, se podría cerrar con una charla final en Santiago.

-Observatorios Regionales: En alianza con Universidades, socios estratégicos en la implementación de Observatorios Regionales, se continuará trabajando en dos líneas: (i) Observatorios constituidos 2016: promocionando y difundiendo en conjunto las prestaciones del Consejo a nivel regional, con un esperable de 18 acciones de difusión, y (ii) se espera constituir dos nuevos Observatorios en las regiones de Arica y Parinacota y

| | |
|------------|---|
| | <p>Magallanes. Con estas acciones, esperamos fortalecer las capacidades regionales en la aplicación de la política de transparencia y derecho de acceso.</p> <p><u>-Plataforma Candidato Transparente:</u> Con el propósito de fomentar la entrega de mayor y mejor información en la toma de decisiones en la elección de autoridades del país, el Consejo para la Transparencia se ha dado el desafío de disponibilizar plataformas tecnológicas que muestren información de los candidatos de distintos procesos electorarios: (i) primarias presidenciales, (ii) presidenciales, (ii) parlamentarios, y (iv) CORE. Con estos servicios, se espera incidir en la valoración de la información pública de parte de la ciudadanía.</p> |
| Comentario | <p>Creo que falta mayor difusión de esta herramienta para obtener información que no está pública y que es de mayor importancia, ya que los municipios son reacios a entregarla.</p> |
| Respuesta | <p>Respecto al bajo nivel de conocimiento del Derecho de Acceso a la Información en la ciudadanía, así como de la existencia de la Ley de Transparencia y del propio Consejo, incluso a nivel de los funcionarios públicos en el país. Por ello, nuestro actuar institucional seguirá orientándose el 2017 al desafío de posicionar el derecho de acceso a la información como una herramienta útil y al CPLT como garante.</p> <p>Para alcanzar este objetivo, este año realizaremos las siguientes actividades:</p> <p><u>-Plan de difusión con públicos objetivos priorizados:</u> Se encuentran comprometidas 2 acciones de difusión en las 15 regiones. Para esto, se planifica: (i) Realizar entrevistas en radios locales de audiencia mayoritariamente priorizada, planificadas dentro del marco de la gira a regiones programada entre el 15 de marzo y 22 de junio, y (ii) Financiación de <i>posts</i> segmentados en Facebook en cada una de las 15 regiones, dirigidos a grupos prioritarios y con mensajes ligados a la coyuntura local, también en el marco de las visitas regionales. Con estas acciones se pretende cubrir las 15 regiones a fines de junio.</p> <p><u>-Acciones de difusión regional:</u> De forma complementaria al plan de difusión con públicos priorizados, se contempla realizar 5 publicaciones en cada una de las 15 regiones, en medios de comunicación tales como prensa escrita, radio, televisión y/o medios digitales. Para ello, se utilizarán contenidos focalizados a partir de los productos propios del Consejo, tales como estudio nacional, estudio de funcionarios públicos, candidato transparente, fiscalizaciones, etc. <u>-Estrategia de redes digitales:</u> En el marco de la estrategia digital, y con el fin de mejorar el posicionamiento del Consejo en internet y redes sociales, se encuentran planificadas las siguientes acciones: (i) Mejorar los motores de búsqueda para relevar al Consejo en internet (por ejemplo, Google), (ii) Elaborar y difundir mensajes con temas coyunturales regionales en Facebook de manera segmentada, con el fin de llegar a los grupos priorizados, y (iii) Elaborar mensajes ligados a la contingencia nacional (hitos) para postear en Facebook y Twitter, con el fin de aumentar seguidores y visibilidad.</p> <p><u>-Plan de capacitación/socialización a la sociedad civil:</u> Con lógica de continuidad, para el 2017 los planes de capacitación para sociedad civil están focalizados en: regiones priorizadas (7 regiones que presentan menores niveles de conocimiento y valoración del derecho de acceso a la información) y temáticas país relevantes (migración, desastres naturales y pobreza). Con esto, el plan de formación ciudadana contempla: (i) Capacitación a migrantes en 4 regiones priorizadas, (ii) capacitación a dirigentes de zonas afectadas por catástrofes en 2 regiones, (iii) capacitación a población en situación de pobreza y voluntarios que trabajen en estas comunidades en 3 regiones priorizadas, y (iv) dirigentes sociales mujeres en conjunto con PRODEMU en Valparaíso y la región Metropolitana.</p> <p><u>-Plan de capacitación Academia Judicial:</u> Con el objetivo de incrementar los conocimientos, habilidades, destrezas y criterios básicos necesarios para el adecuado ejercicio de la función</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>judicial, el Consejo para la Transparencia -en conjunto con la Academia Judicial- han decidido implementar un proyecto de charlas sobre “Difusión de los criterios de interpretación y aplicación de la ley de transparencia y jurisprudencia actualizada sobre derecho de acceso a la información”. Esto se implementará en las siguientes 5 Cortes de Apelaciones del país: Arica, Iquique, Valparaíso, Concepción y Puerto Montt. Sin perjuicio de lo anterior, dependiendo del desarrollo del proyecto, se podría cerrar con una charla final en Santiago.</p> <p><u>-Observatorios Regionales:</u> En alianza con Universidades, socios estratégicos en la implementación de Observatorios Regionales, se continuará trabajando en dos líneas: (i) Observatorios constituidos 2016: promocionando y difundiendo en conjunto las prestaciones del Consejo a nivel regional, con un esperable de 18 acciones de difusión, y (ii) se espera constituir dos nuevos Observatorios en las regiones de Arica y Parinacota y Magallanes. Con estas acciones, esperamos fortalecer las capacidades regionales en la aplicación de la política de transparencia y derecho de acceso.</p> <p><u>-Plataforma Candidato Transparente:</u> Con el propósito de fomentar la entrega de mayor y mejor información en la toma de decisiones en la elección de autoridades del país, el Consejo para la Transparencia se ha dado el desafío de disponibilizar plataformas tecnológicas que muestren información de los candidatos de distintos procesos electorarios: (i) primarias presidenciales, (ii) presidenciales, (ii) parlamentarios, y (iv) CORE. Con estos servicios, se espera incidir en la valoración de la información pública de parte de la ciudadanía.</p> |
|--|---|

Tema 8: Procedimiento general del acceso a la información

| | |
|------------|---|
| Comentario | El procedimiento actual obliga a centralizar las Consultas por Transparencia, siendo las Direcciones Regionales informantes del Jefe de servicio que finalmente contesta. Creo que debe existir un mecanismo de control para evitar que no se conteste, aunque no se debería centralizar las respuestas en una sola persona. Cada quien donde corresponda debe asumir su responsabilidad. |
| Respuesta | Si bien el Consejo para la Transparencia puede generar Recomendaciones e incluso Instrucciones Generales respecto del procedimiento de acceso a la información pública, no le corresponde obligar al órgano a enfrentar las solicitudes de acceso de una manera específica, por ejemplo, alterando los mecanismos de distribución de cargas laborales que existen en cada Servicio, pues en ese escenario, los órganos reclamados actúan con total autonomía. De hecho, la Ley establece la posibilidad de que el Consejo pueda solicitar cooperación, pero no obligar. |
| Comentario | La revisión de las respuestas dentro de las instituciones debe ser revisadas con más acuciosidad e informar lo que el ciudadano está solicitando. |
| Respuesta | Si bien el Consejo para la Transparencia puede generar Recomendaciones e incluso Instrucciones Generales respecto del procedimiento de acceso a la información pública, no le corresponde obligar al órgano a enfrentar las solicitudes de acceso de una manera específica, pues los sujetos obligados por la Ley actúan con total autonomía en lo específico, en este caso, por ejemplo, respecto del contenido y especificaciones de sus respuestas. Esto, sin embargo, no implica que los organismos puedan no revisar con acuciosidad las respuestas que entregan a los ciudadanos que han solicitado información, pues el objetivo de la Ley de Transparencia es justamente que las personas accedan a la información que necesitan, estableciéndose, además, como causal de reclamo ante el Consejo para la Transparencia, la entrega de información incompleta o que no corresponda a lo solicitado. |

Tema 9: Lenguaje Claro

| | |
|------------|--|
| Comentario | <p>Se sugiere usar un vocabulario simple y no complicar el entendimiento de las resoluciones con tecnicismos usados únicamente por abogados. Por favor no olvidar que se está tratando con ciudadanos comunes y corrientes dedicados a diferentes rubros y que no necesariamente entienden el vocabulario usado por ustedes. De la forma en que ustedes redactan la documentación, yo como ciudadano infiero que las respuestas se intentan complicar de manera voluntaria y de esta manera evitar que los ciudadanos pregunten y se informen. No esta demás indicar que esta manera de contestar yo la considero prácticamente una falta de respeto, (únicamente por el tecnicismo usado). Ruego a ustedes tomar estos comentarios de manera constructiva y con altura de miras Atte.</p> |
| Respuesta | <p>Nuestro mandato institucional nace de la Ley de Transparencia, la que ampara el Derecho de Acceso a la Información en base a la Constitución y el resto de la normativa vigente, por ello, sin ser jamás nuestra intención faltar el respeto a la población, debemos resolver los amparos y reclamos que se nos presentan a la luz de ese marco legislativo, lo que incluye una estructura jurídica determinada y menciones a distintos preceptos legales, que son justamente los que se toman en consideración y se ponderan en el proceso deliberativo de la decisión. Ahora bien, por supuesto tomamos su comentario como una crítica constructiva, ese es justamente el objetivo de este proceso de consulta pública, por ello, le aseguramos que seguiremos explorando vías para lograr una comunicación más clara y fluida con la ciudadanía.</p> |

III. Foro Consejo de la Sociedad Civil⁴

Con fecha 01 de febrero, se realizó la segunda sesión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Consejo para la Transparencia, instancia en la que se recibió retroalimentación de los miembros del COSOC respecto al trabajo que desempeña la institución y a su Memoria Institucional del año 2016.

Asistieron los siguientes miembros del COSOC:

1. Francisco Amado (Consejo de Salud Vida Sana de Til Til)
2. Danielle Zaror
3. Sebastián Rivas
4. María Jaraquemada (Espacio Público)
5. Paulina Ibarra (Fundación Multitudes)
6. Alberto Precht (Chile Transparente)
7. Roberto Najle (Corporación Cultural Artmedia)
8. Carlos Figueroa
9. Pablo Collada (Ciudadano Inteligente)
10. Patricio Segura (Colegio de Periodistas de Chile) -Vía Skype-.

Los principales temas abordados en esta reunión fueron: Difusión del CPLT y de la Ley de Transparencia, Capacitación, Gestión de Casos, Sanciones y Jurisprudencia.

Difusión

- Se demanda una **actitud más proactiva del CPLT**, en el sentido de “salir a buscar” a posibles interesados en el ejercicio del DAI, asumiendo un **liderazgo** que hoy no ostenta. En este sentido, se considera que la **transparencia focalizada** y la **oportunidad** de estas acciones cobra relevancia.
- Existe consenso en la necesidad de **mostrar la utilidad del acceso a la información**. Para ello, proponen la difusión de historias de éxito que destaquen el resultado de las acciones de acceso, es decir, mostrar lo que se puede conseguir con el ejercicio del DAI.
 - o Una de las aristas de la utilidad de la Ley es el control social. A este respecto, se propone la elaboración de un “kit de transparencia” a través del cual, por ejemplo, se pueda hacer seguimiento a los compromisos de campaña de las autoridades electas.
- Se recomienda **generar redes con las comunidades**, por lo tanto, el uso de medios de comunicación comunitarios y radios locales. Se mencionan como ejemplos, los COSOC, los centros culturales municipales y los centros de creación.
- También se menciona a las **redes sociales** como otro medio de difusión.

⁴ 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. Su integración y representación se puede ver en: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/CT001/MPC/CC/5000336>

- Como una característica central de la comunicación del CPLT con el medio, se determina al **lenguaje claro**.
- Un actor importante a considerar es el **Colegio de Periodistas**.

Respuesta CPLT:

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

Respecto del posicionamiento y difusión del Derecho de Acceso a la Información, para este año, queremos profundizar la vinculación de este Derecho con casos concretos, conociendo y relevando la experiencia de personas que han hecho solicitudes de acceso a la información.

Por otra parte, desde al año 2016, el Consejo ha iniciado un trabajo sistemático en torno al fortalecimiento y fomento de las redes sociales, cuestión que queremos profundizar durante el 2017, en conjunto con una intensa utilización de medios regionales y radios locales y una estrategia comunicacional que busca promocionar el Derecho en la población C3 en Chile. Prueba de este esfuerzo, es que se han formalizado metas concretas para nuestra Unidad de Comunicaciones relacionadas con estos segmentos y canales de comunicación.

Capacitación

- Se demanda la **inclusión** de la temática de transparencia y derecho de acceso a la información en la asignatura de **formación cívica**.
- Se determina como clave la **capacitación a grupos intermedios**, como profesores, sostenedores, escuelas de periodismo y organizaciones de la sociedad civil.

Respuesta CPLT:

A propósito de un intenso trabajo con el Ministerio de Educación y en convenio con diferentes centros educacionales, tanto de nivel secundario como superior, hemos logrado incluir paulatinamente temas de transparencia y derecho de acceso a la información en el plan de formación curricular. Esta es una línea de trabajo que se continuará realizando, pues el Consejo considera de suma importancia educar sobre estas temáticas, en todos los niveles del sistema educacional.

Asimismo, desde el año 2016, se confeccionaron metodologías y recursos que se han puesto a disposición de docentes, apoderados y estudiantes en un Portal Educativo online denominado “Escuela Ciudadana” (<http://www.educatransparencia.cl/escuelaciudadana/>), en esta plataforma se encuentran cápsulas animadas, videos informativos, documentos y cursos e-learning que permiten a los interesados aprender y profundizar sus conocimientos en las materias de formación ciudadana y transparencia. Estos recursos facilitan la labor del docente en aula y posibilitan instancias planificadas de autoaprendizaje, con elementos lúdicos para el caso de los estudiantes. Ahora bien, el CPLT continuará explorando vías para lograr una comunicación más clara y fluida con la ciudadanía.

Gestión de Casos

- Especial importancia se da a la consideración de la **oportunidad de la información**, por lo que se demanda considerar las temáticas reclamadas para ordenar los casos a la hora de decidir.
- Se demanda la utilización de un **lenguaje claro** en las decisiones del Consejo, mencionándose especialmente, la inclusión de un Resumen Ejecutivo.
- Se llama la atención para **que “SARC no se coma” otros procedimientos** para la resolución de casos.
- Se solicita generar algo así como un **“reclamo múltiple”**, es decir, contra más de un organismo al que se le haya solicitado la misma información. Se considera esto especialmente útil para las organizaciones de la sociedad civil que trabajan realizando control social.

Respuesta CPLT: Respecto a los **plazos de resolución de casos**, se ha realizado un constante esfuerzo por disminuirlos, así el CPLT se ha autoimpuesto como meta un plazo máximo de tramitación de 120 días, meta cumplida el 2016, existiendo un promedio de 94 días. Para el año 2017, esta meta se ha hecho más exigente, en donde el 60% de los casos admisibles, esperamos tramitarlos en un máximo de 90 días, de modo de responder cada vez de manera más oportuna, a las necesidades de información de los ciudadanos.

En lo referente al **SARC** (Sistema Anticipado de Resolución de Controversias), es una iniciativa muy bien evaluada por parte del CPLT, al menos un 40% de los casos se resuelve de manera más rápida. Evaluar, profundizar y perfeccionar este mecanismo, es una tarea permanente para el Consejo. Con todo, el Consejo siempre velará por la calidad de las respuestas y el debido proceso de análisis de los casos.

Sobre la utilización de un **Lenguaje Claro**, es necesario tener presente que nuestro mandato institucional nace de la Ley de Transparencia, por ello, al resolver los amparos y reclamos que se presentan al CPLT, se toman en cuenta el marco legislativo y los distintos preceptos legales que lo complementan, ponderándose todo ello en el proceso deliberativo de una decisión, lo que en ocasiones puede dificultar la comprensión de todos esos elementos jurídicos y legales. Teniendo esto en consideración, y para promover la utilización de un lenguaje claro, es que desde el Consejo para la Transparencia hemos realizado un diagnóstico de productos internos y a partir de ello se han rediseñado, de manera de potenciar el uso de un lenguaje comprensible. Paralelo a ello, desde el año 2016, se confeccionaron metodologías y recursos que se han puesto a disposición de docentes, apoderados y estudiantes en un Portal Educativo online denominado “Escuela Ciudadana” (<http://www.educatransparencia.cl/escuelaciudadana/>), en esta plataforma se encuentran cápsulas animadas, videos informativos, documentos y cursos e-learning que permiten a los interesados aprender y profundizar sus conocimientos en las materias de formación ciudadana y transparencia. Estos recursos facilitan la labor del docente en aula y posibilitan instancias planificadas de autoaprendizaje, con elementos lúdicos para el caso de los estudiantes⁵. Ahora bien, el CPLT continuará explorando vías para lograr una comunicación más clara y fluida con la ciudadanía.

⁵ Todos estos temas adquieren especial relevancia con la promulgación de la Ley 20.911 que crea el Plan de Formación Ciudadana, que a contar del año 2016 establece la obligación de jardines infantiles y colegios (municipales, particulares subvencionados y particulares pagados) de trabajar estos temas con toda la comunidad educativa.

Sobre la creación de un “**reclamo múltiple**”, cuando el Consejo implementó el Reclamo en Línea, esta opción estaba disponible, pero más tarde se retiró porque no se utilizaba. A la luz de este comentario, el Consejo agradece la idea y se compromete a evaluar su implementación nuevamente.

Sanciones

- Se demanda al CPLT **estar más atento a las malas prácticas de algunos organismos** –como por ejemplo, recurrir permanentemente a solicitudes de prórrogas y en el límite de la fecha para responder- lo que dilataría el acceso a la información.

Respuesta CPLT:

En el marco del Plan Anual de Fiscalización 2017, el Consejo para la Transparencia inició el proceso de Auditorías en Transparencia, el objetivo de este proceso es revisar el cumplimiento de normas e instrucciones generales dictadas por el Consejo tanto en Transparencia Activa como Derecho de Acceso a la Información Pública. De esta manera, el equipo de Auditores en Transparencia del CPLT, revisa los antecedentes remitidos por la entidad fiscalizada, identifica eventuales hallazgos y elabora un informe, del cual se deriva un plan de acción para corregir las observaciones detectadas.

Jurisprudencia

- Se sugiere la actualización de síntesis de jurisprudencia del Consejo.

Respuesta CPLT:

En Marzo del 2017, hemos publicado una actualización de la Jurisprudencia del CPLT, la cual se está distribuyendo en papel en distintas cortes regionales y se puede encontrar en el siguiente link de la web del Consejo:

http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121213/asocfile/20121213160518/informe_jurisprudencia_judicial_cuaderno_n_7_febrero_2017.pdf