



UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA APLICADO EN LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE
PAINE EN EL MARCO DE LA LEY 20.285 SOBRE EL ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA.

Alumnos: Valeria Acevedo Soto
Sylvana Carancio López
Profesor Guía: Jorge Araya Moya

Tesis para optar al título de Administrador Público y al grado de Licenciado en
Gobierno y Gestión Pública.

Santiago, 2017

ÍNDICE TEMÁTICO

Agradecimientos.....	4
Presentación.....	6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8 a 23
1.1.- Antecedentes y Aspectos Relevantes de la Ley 20.285.....	9
1.2.- Antecedentes del Consejo para la Transparencia... ..	14
1.3.- Antecedentes Municipales... ..	17
1.4.- Pregunta de investigación... ..	21
1.5.- Objetivos.....	21
1.5.1.- Objetivo General.....	22
1.5.2.- Objetivos Específicos... ..	22
1.6.- Justificación.....	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25 a 35
2.1.- Proceso de Modernización del Estado Transición a la Democracia.....	26
2.1.1.- Acciones Gobierno del Presidente Patricio Aylwin Azocar 1990-1994.....	26
2.1.2.- Acciones Gobierno del Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994-2000).....	28
2.2.- Caso Claude- Reyes y su Relevancia en la Creación de la Ley de Transparencia.....	32
2.3.- Ley de Transparencia y su Aplicación Municipal.....	35
CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37 a 45
3.1.- Tipo de Investigación	38
3.2.- Límites de la investigación	38

3.3.- Selección de la Muestra	38
3.3.1-Tamaño de la Muestra.....	38
3.4.- Elaboración de instrumento de recolección de datos	39
3.5.- Variables de Investigación	40
3.6.- Recolección de Datos	44
3.6.1.- Análisis de Transparencia Activa	44
3.6.2.- Análisis de Transparencia Pasiva.....	44
3.6.3.- Análisis Comparativo.....	45
CAPÍTULO IV: ANALISIS DE DATOS.....	46 a 66
4.1.- Contextualización... ..	47
4.2.- Análisis Comparado Artículo 7° y Portal de Transparencia Municipal.	48
4.3.- Procedimientos Para Solicitudes de Transparencia	53
4.4.- Análisis de Variables Especificas... ..	57
4.5.- Análisis y definición de propuestas... ..	62
CAPÍTULO V: REPORTE DE RESULTADOS	68
5.1.- Conclusiones Generales... ..	69
Bibliografía.....	72
ANEXOS.....	75 a 110
Anexo N°1; Oficio N°004944 Solicitud de Información	76
Anexo N°2; Entrevistas.....	78 a 108
Anexo N°3; Ordenanza Municipal Sobre Costos de Reproducción	10

Agradecimientos.

Valeria Acevedo: Dedico la presente investigación a mis padres Uberlinda y Luis, como la forma que tengo de agradecer su incondicionalidad, amor y comprensión a toda prueba, gracias por acompañarme en este proceso de principio a fin, a pesar de las dificultades, son los mejores padres que Dios pudo haberme dado.

También agradezco a mi gran compañero, amigo, cómplice y amor Gino, por siempre alentarme a continuar y recordarme que los sueños son para cumplirlos, gracias por apoyarme ante toda dificultad y estar junto a mí en las buenas y en las malas.

Agradezco a mi amiga Sylvana por brindarme ese impulso que necesitaba para que concluyéramos este camino, el cual, si bien fue largo, junto a ti mi querida amiga fue el mejor.

Gracias a mi amiga Nancy, jamás olvidaré su apoyo y las noches de estudio en su casa, cuando en un comienzo y primer intento me aventuré a realizar la tesis de forma individual. Finalmente agradecer a todos quienes incidieron de forma positiva en este camino, familiares y amigos que demostraron su preocupación y buenos deseos.

Sylvana Carancio: En primer lugar, agradezco a mis padres Héctor y Lucy, quienes me han acompañado y apoyado en este largo proceso escolar que comenzó con el primer día de clases en el año 1994 y que hoy culmina con este trabajo de investigación. Queridos padres gracias por darme todas las herramientas para ahora seguir mi vuelo con alas propias.

A mis queridos hermanos Anyelo, Javier, por el apoyo y las risas regaladas para mí. A mi querido compañero Agustín por la ayuda brindada para la realización de este trabajo. A mi querida sobrina Agustina que en su primer año de nacimiento logró cambiar mi mundo. A mi querida amiga Valeria por acompañarme en este largo camino universitario de principio a fin, y a mi querida abuelita, que desde el día en que nací me ha acompañado, me ha cuidado y enseñado a ser una mejor persona.

Conjuntamente agradecemos a nuestro profesor guía Jorge Araya, quién demostró confiar en nosotras y en nuestro trabajo, resultado ser el mejor complemento para el ritmo que llevábamos.

A todos ustedes infinitas gracias.

PRESENTACIÓN

El siguiente trabajo de investigación trata fundamentalmente de la aplicación de la Ley 20.285 sobre el acceso a la información pública y su ejecución en las entidades estatales. Para esto, se consideró realizar un estudio de caso en una de las organizaciones más básicas del Estado, las municipalidades. Es por esta razón que se tomó en cuenta realizar el siguiente trabajo de investigación en la Ilustre Municipalidad de Paine.

Sin lugar a dudas, la implementación de la Ley 20.285 ha traído consigo efectos positivos en la profundización de la democracia de nuestro país, en la medida que ha logrado transparentar los procesos realizados por los organismos públicos, los cuales ahora pueden ser revisados por la propia ciudadanía.

Esta investigación si bien tiene como principal objetivo hacer un diagnóstico del cómo se ejecuta la Ley de Transparencia en la Ilustre Municipalidad de Paine, tanto en su modalidad pasiva como activa, también busca ser referente en la medida que busca encontrar los mejores mecanismos para la ejecución de esta Ley en las municipalidades de nuestro país, contribuyendo en la mejora de la gestión pública.

En una primera parte, se presentarán los antecedentes de la evolución de la Ley 20.285. En esta primera instancia, se revisarán todos aquellos aspectos relevantes, los que serán profundizados en el posterior trabajo de tesis, se presentará el problema al cual se quiere dar solución con la realización de este trabajo de investigación, se expondrá la pregunta de investigación, el principal objetivo que se persigue y los objetivos específicos que se buscan desarrollar para profundizar este trabajo de investigación. Posteriormente, se presentará la metodología que se emplea en esta investigación y se exhibirá la operación de las variables a investigar, con sus respectivos indicadores y herramientas de investigación a utilizar, para finalmente presentar las conclusiones y aportes.

Cabe señalar que el principal objetivo que pretende este trabajo de investigación es contribuir al desarrollo de la democracia de nuestro país, mediante la correcta ejecución de la ley 20.285 sobre el acceso a la información pública, es por esto que, en el posterior desarrollo de tesis, el análisis a esta ley se hará de forma exhaustiva, tomando en cuenta todas aquellas variables que afectan en el cumplimiento de esta ley.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Cuando el derecho a buscar y recibir información bajo control del Estado se hace efectivo, se convierte en una herramienta fundamental para la activa participación de los ciudadanos y ciudadanas en asuntos de interés público. Es una herramienta particularmente útil para el ejercicio informado de los derechos políticos, un instrumento crucial para la lucha contra la corrupción y un derecho instrumental para la realización de otros derechos humanos”.

-Edison Lanza-

1.1.- Antecedentes y Aspectos Relevantes de la Ley 20.285

En los años 90", se planteó reformar el Estado como una de las principales tareas a desarrollar luego de un periodo marcado por la dictadura militar en nuestro país. Durante el gobierno del presidente Patricio Aylwin (1990-1994) se comenzó a promover rápidamente el concepto de "Modernización del Estado" y se empezó a establecer la relación Estado-mercado-sociedad civil. Se entendió que el Estado moderno debía ser democrático, por lo cual era necesario comenzar a elaborar una serie de reformas para cumplir con este objetivo.

En el año 1994 la gestión pública, como tal, se incorporó a la agenda de modernización del Estado, durante el gobierno del presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle. Se creó el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado y se inició el trabajo en la profundización de la democracia y la participación ciudadana en nuestro país.

En el año 2000, durante el gobierno del presidente Ricardo Lagos Escobar, se dictó el Instructivo Presidencial N°11, el cual creó el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), con el fin de promover un nuevo avance en una de las tareas prioritarias de los gobiernos que se suceden tras el restablecimiento de la democracia; reformar y modernizar el Estado para dotarlo de mayor capacidad en un nuevo contexto económico, social y político.

El 11 de agosto del año 2008, durante el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet Jeria, se promulgó la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública, y el 20 de agosto del mismo año se publicó en el Diario Oficial. Con la generación de este nuevo cuerpo legal, se garantiza el derecho del libre acceso a la información pública, constituyéndose como una posibilidad real de los ciudadanos de conocer los actos y documentos de la administración del Estado, y que entre sus regulaciones destacan el acercar la publicidad de los actos administrativos, además de establecer un mecanismo para la correcta solicitud de información. Una vez promulgada la ley, se otorgó un plazo de 6

meses para su entrada en vigencia en los órganos del Estado para educarse en relación a la nueva normativa, implementarla y poner en marcha el procedimiento que velará por garantizar el debido acceso al derecho que la ciudadanía dispone¹.

Luego que la Ley 20.285 sobre el Acceso a la Información Pública del Estado fuese aprobada, la Comisión de Probidad y Transparencia comenzó a coordinar y establecer procedimientos para el cumplimiento de la ley por parte de los organismos públicos; fue así como esta entidad se encargó de generar un software, cuyo uso se extiende a una gran mayoría de servicios públicos, el cual debía ponerse a disposición de la ciudadanía en las páginas web de los servicios públicos correspondientes, para que estos pudiesen gestionar sus solicitudes. A su vez, la comisión comenzó a realizar diversas jornadas de capacitación a los funcionarios de diversos organismos públicos con el fin de poner en conocimiento los puntos que busca desarrollar con la creación de esta ley.

Cabe mencionar que en un principio la implementación de la ley no estuvo exenta de dificultades, puesto que cada organismo tuvo problemas en cuanto a presupuesto asignado, recursos humanos y tecnología utilizada. Sin embargo, de igual forma la ley debió ser implementada en el mismo período por todos los organismos públicos de la República de Chile sin excepción. Dentro de los aspectos generales de esta ley destaca:

a) El Derecho de Acceso a la Información.

Esta ley busca profundizar la democracia de nuestro país, en cuanto el ciudadano se convierte en un agente de control dentro de las instituciones del Estado, lo que trae consigo un cambio en el paradigma y en la relación Estado-ciudadano, y dar estricto cumplimiento al principio de transparencia de la función pública, en lo que concierne a los actos, resoluciones, procedimientos y documentación, asimismo, posibilitar el acceso a cualquier información, como los antes ya nombrados, a cualquier persona natural si así lo requiere.

¹ Ley 20.285; TÍTULO VII, Disposiciones Transitorias, Artículo transitorio. - “La presente ley entrará en vigencia ocho meses después de publicada en el Diario Oficial, salvo el artículo 2º transitorio de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, que regirá desde su publicación en el Diario Oficial”.

La Ley estipula que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley. En su Artículo 4° la Ley 20.285 habla de que los funcionarios deben dar estricto cumplimiento al principio de transparencia de la función pública y establece que: *-“El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley”-*. Por otro lado, la creación de esta Ley también tiene directa relación con erradicar la corrupción y profundizar la probidad del Estado, cuyo principio se encuentra presente en la Ley 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, donde en el Título III de la Probidad Administrativa, en su Artículo 54° menciona que: *-“El principio de la probidad administrativa consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia de interés general sobre el particular, Su inobservancia acarreará las responsabilidades y sanciones que determinen la Constitución, las leyes y el párrafo 4° de este Título, en su caso”-* Ambos artículos anteriormente mencionados hacen referencia a las buenas prácticas de los funcionarios del Estado.

La implementación de esta Ley sin lugar a dudas ha sido un desafío para las instituciones públicas chilenas en general, ya que su creación apuesta a cumplir un derecho constitucional, pero además apunta a disminuir la corrupción por medio del control ciudadano, otorgándole el poder al ciudadano de tener un rol fiscalizador en las actividades realizadas por el Estado.

b) Organismos Públicos Sujetos a la Implementación de la Ley 20.285.

Están sujetos a las obligaciones que establece la Ley de Transparencia los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y

servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. Por otro lado, la ley menciona en su artículo 2° que: *“La Contraloría General de la República y el Banco Central se ajustarán a las disposiciones de esta ley que expresamente ésta señale, y a las de sus respectivas leyes orgánicas que versen sobre los asuntos a que se refiere el artículo 1° precedente. También se aplicarán las disposiciones que esta ley expresamente señale a las empresas públicas creadas por ley y a las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio”*.

c) Causales de Secreto o Reserva.

El artículo 8° de la Constitución de la República contempla 4 casos en que el órgano o servicio requerido puede negarse a la entrega de información, siempre que así lo establezca una Ley de Quórum Calificado². Esto dice relación con que la publicidad, comunicación o conocimiento de la información que se ha pedido puede afectar el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, los derechos de las personas, la seguridad de la nación y el interés nacional.

d) Plazos de Respuesta a Solicitudes

El órgano o servicio público requerido tiene un plazo de 20 días hábiles contados desde la recepción de su solicitud de acceso de información. Excepcionalmente, dicho plazo se puede prorrogar por 10 días más cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información. En este caso, la prórroga deberá comunicarse al solicitante antes del vencimiento del plazo de 20 días y en forma fundada. Para computar los plazos mencionados no se cuentan los días sábado, domingos y festivos.

² Artículo 21° Título IV Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado, de la Ley 20. 285.de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.

e) Sanciones que dicta la Ley 20.285

No cumpliéndose con los plazos para la entrega de información a un particular la Ley 20.285 dicta sanciones pecuniarias sobre las máximas autoridades: *“La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, que hubiere denegado infundadamente el acceso a la información, contraviniendo, así, lo dispuesto en el artículo 16, será sancionado con multa de 20% a 50% de su remuneración”*. Además, refiere que: *“La no entrega oportuna de la información en la forma decretada, una vez que ha sido ordenada por resolución a firme, será sancionada con multa de 20% a 50% de la remuneración correspondiente. Si la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, persistiere en su actitud, se le aplicará el duplo de la sanción indicada y la suspensión en el cargo por un lapso de cinco días”*³.

f) Conceptos de Transparencia Activa y Pasiva.

Se entiende por Transparencia Activa la obligación de los órganos del Estado de difundir regularmente información actualizada sin que nadie lo solicite, como una manera de transparentar la gestión⁴, mientras que la Transparencia Pasiva hace referencia al derecho que los ciudadanos tienen de solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, como queda manifestado en el Artículo N°10 de la Ley 20.285, presentado anteriormente.

g) Consejo Para la Transparencia.

La Ley en su Título V, Artículo N°31 dicta la creación del Consejo para la Transparencia como un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que fiscaliza el cumplimiento de esta ley, teniendo atribuciones para aplicar sanciones, resolver reclamos por denegación de acceso a la información, promover la transparencia de la

³ Artículo 45° y 46°, Título VI Infracciones y Sanciones, Ley de Transparencia.

⁴ Obligaciones Mencionadas en el Artículo 7°, Título II De la Transparencia Activa, Ley de Transparencia.

función pública y la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, dictar instrucciones para el cumplimiento de la legislación, proponer las normas e instructivos, realizar actividades de capacitación de funcionarios públicos, llevar a cabo actividades de difusión e información al público y efectuar estadísticas.

1.2.- Antecedentes del Consejo para la Transparencia

Durante el año 2013, debutó el Portal de Transparencia del Estado, una iniciativa impulsada por el Consejo para la Transparencia. Esta plataforma digital se gestó con la premisa de integrar y gestionar toda la información de los organismos de la Administración del Estado. Para Julio de este año se presentan un total de 734 entidades adscritas al portal, repartidas de la siguiente forma;

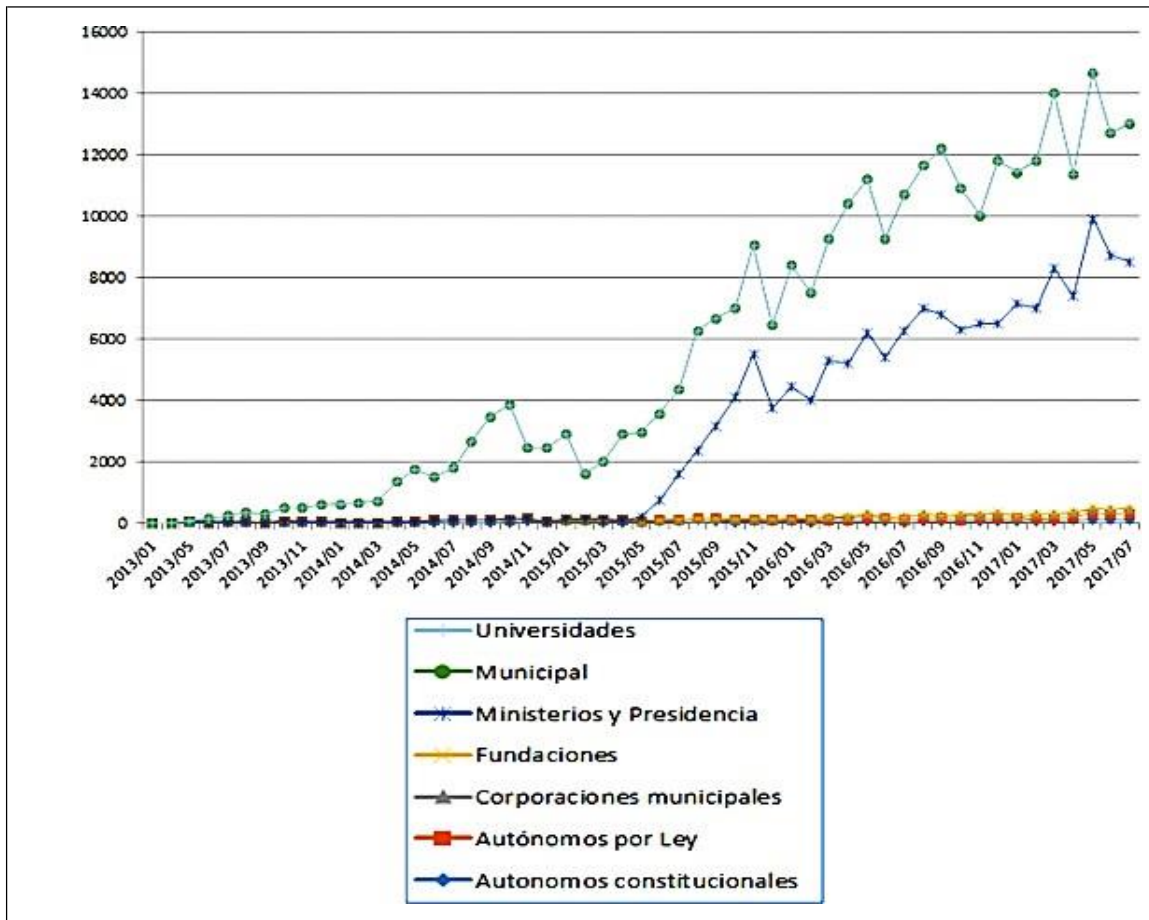
Cuadro N°1; Número de Organismos Adscritos al Portal de Transparencia..

Tipo de Organismo	Número de Organismo
Asociaciones Municipales	22
Corporaciones Municipales	38
Empresas Públicas	0
Fundaciones	6
Municipios	318
Organismos de Gobierno Central	324
Organismo Autónomos Constitucionalmente	3
Organismos Autónomos por Ley	3
Partidos Políticos	16
Universidades	4
Total de Organizaciones:	734

Fuente; www.portaldetransparencia.cl

Este incremento de instituciones que se han incorporado al Portal de Transparencia ha sido paulatino en el tiempo, desde el ingreso del portal. Por otro lado, también existe un incremento en los usuarios del portal, este incremento, en comparación al anterior, es considerablemente mayor, puesto que desde el año 2015, el número de solicitudes de usuarios por Transparencia Pasiva aumentó de 3.000 a 13.000 solicitudes aproximadamente hasta Julio del presente año, como lo muestra el siguiente gráfico;

Gráfico N°1: Gráfico de Solicitudes por Mes por Tipo de Organismo



Fuente: www.portaldetransparencia.cl>datos abiertos.

Es posible apreciar en el gráfico expuesto anteriormente que las instituciones con más solicitudes de información recibidas por medio del Portal de Transparencia son las Municipalidades, con 15.000 solicitudes aproximadamente entre Marzo y Mayo del presente año, y los Ministerios y Presidencia, con cerca de 10.000 solicitudes de información entre los meses de Marzo y Mayo del presente año.

Durante el año 2016, las Municipalidades de Chile recibieron un total de 53.410 solicitudes de información por el Portal de Transparencia⁵, de las cuales 254 solicitudes se realizaron a la Ilustre Municipalidad de Paine (Ver Anexo N°1 Oficio N°004944 del Consejo para la Transparencia) vale decir que, de un total de 345 comunas, la Ilustre Municipalidad de Paine aportó con un 0.47% al total nacional de solicitudes Municipales durante el año 2016.

Cabe destacar que, a modo de fiscalización para Transparencia Pasiva, el Consejo de Transparencia no dispone de un sistema que les permita hacer seguimiento a cada una de las solicitudes de acceso a la información que ingresan y se responden por los organismos obligados por la Ley de Transparencia. Por tal razón, la fiscalización del desempeño de las instituciones en esta materia se efectúa a través de la presentación de solicitudes, mediante la modalidad de usuario simulado, y el examen de la forma en que la respectiva institución cumple la normativa que regula el procedimiento de acceso a la información pública, en cada una de las etapas previstas en el proceso.

Por otra parte, según el quinto proceso de fiscalización en Transparencia Activa realizada por el Consejo de Transparencia para las 345 comunas del país entre junio y agosto del año 2016, señala que hay un promedio de 76,9% en el cumplimiento a nivel nacional en cuanto a la información disponible en el Portal de Transparencia, ocupando la Ilustre Municipalidad de Paine el lugar número 160 en el rating nacional⁶ con un 70,6% en el cumplimiento. Esta fiscalización consistió en la revisión de los sitios electrónicos por parte del Consejo para la Transparencia, verificando si las Municipalidades publican de manera periódica y actualizada su información en el portal.

Como dato general, obsérvese que, en relación a la Transparencia Activa, el registro del Consejo de Transparencia, en su informe para Julio del presente año, revela que desde el año 2015 a la fecha las tres materias más consultadas son:

- 71,2% Personal y remuneraciones.

⁵ Dato extraído de Informe Mensual de Estadísticas Julio 2017 en página web <https://www.portaltransparencia.cl>

⁶ Dato extraído en Informe del Consejo para la Transparencia “Quinta fiscalización a Municipalidades” en página web <https://www.portaltransparencia.cl>

- 10,4% Actos y resoluciones con efectos sobre terceros (licitaciones, patentes, etc.)
- 4,2% Presupuesto y su ejecución.

1.3.- Antecedentes Municipales:

Paine es una comuna ubicada en la provincia del Maipo, en la región Metropolitana de Santiago, emplazada en una superficie de 820 km², limitante de la siguiente forma;

- Al norte, con la comuna de Buin.
- Al noroeste, con la comuna de Isla de Maipo, de la Provincia de Talagante.
- Al sur, con la comuna de Mostazal, de la VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- Al oeste, con la comuna de Melipilla, de la Provincia de Melipilla.
- Al sudoeste, con la comuna de Alhué, de la Provincia de Melipilla.
- Al este con la comuna de Pirque, de la Provincia de Cordillera.



Pertenecen a la comuna de Paine las siguientes localidades: Rangué, Aculeo, Huelquén, Pintué, Chada, Culitrín, La Parición, El Tránsito, La Paloma, La Trilla, Liguay, El Escorial, Hospital, Champa y El Palpi.

La comuna de Paine integra juntos a las comunas de Calera de Tango, Buin y San Bernardo el distrito Electoral N°30 y pertenece a la Circunscripción Senatorial 7. Tiene una población de 66,238 habitantes⁷, donde un tercio de la población está emplazada en el sector rural. La Ilustre Municipalidad de Paine se encuentra ubicada en la Av. Gral. Baquedano N° 490 de la misma comuna.

La Ilustre Municipalidad de Paine, es una corporación autónoma de derecho público, que posee personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene como autoridad máxima a su alcalde Diego Vergara (RN), quien en su función dirige, administra y supervigila el

⁷ Cifra entregada por Censo 2012.

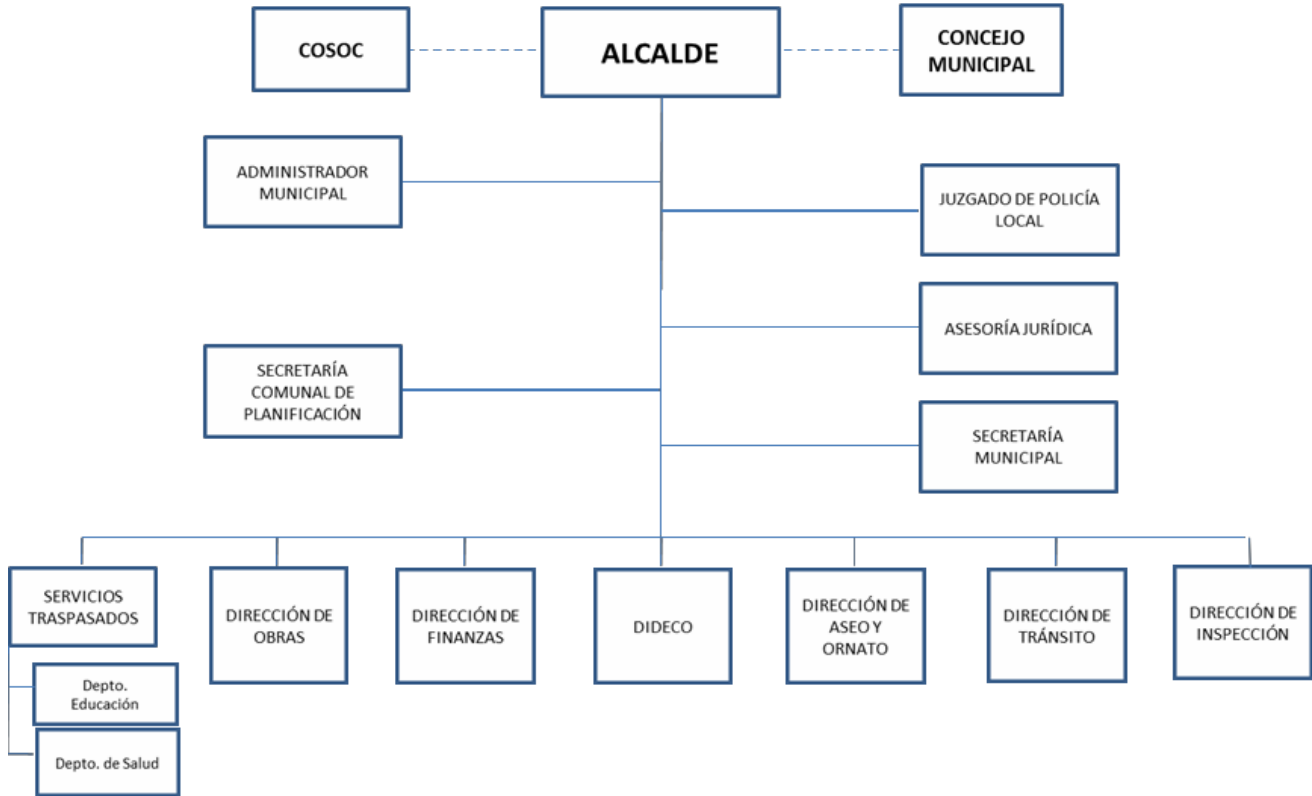
funcionamiento de la municipalidad, mientras que el Consejo municipal, está compuesto por los siguientes 6 concejales para el periodo 2016-2020:

- Bárbara Kast Sommerhoff (EVOPOLI)
- Cristian Galaz Cortez (EVOPOLI)
- Rodrigo Contrerasa (UDI)
- Juan Calderón Núñez (RN)
- Loreto Galindo (PDC)
- Juan Leonardo Maureira Carreño (PPD)

En cuanto a su misión la institución: *“Tiene por finalidad satisfacer las necesidades de la comunidad local, promoviendo su participación en el progreso económico, social y cultural, con pleno respeto a su identidad, basados en la ruralidad y la agricultura, protegiendo al medioambiente y sus recursos”,* mientras que su visión es: *“Basar su desarrollo en el bienestar de la comunidad, fortaleciendo la salud, la educación, la cultura, el deporte, el emprendimiento y la recreación, conservando y difundiendo la identidad local, con arraigo en la ruralidad y la agricultura, preservando el medioambiente y sus recursos naturales.”* Cabe señalar, que la Ilustre Municipalidad de Paine está compuesta por 9 Direcciones presentadas a continuación con el respectivo organigrama presentado por la institución en su página web:

- Dirección de Aseo y Ornato.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Obras.
- Secretaría Comunal de Planificación.
- Asesoría Jurídica.
- Dirección de Control Interno.
- Dirección de Inspección.
- Dirección de Tránsito.
- Secretaría Municipal.

Figura N°1: Organigrama Municipalidad de Paine (no actualizado desde el año 2014).



Fuente: www.paine.cl

Además, la Municipalidad contempla en su organización con la Administradora Municipal y el Juzgado de Policía Local, según lo estipulado en la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

En cuanto al personal municipal, la Ilustre Municipalidad de Paine cuenta con una dotación de 597 funcionarios al mes de Diciembre del año 2016, los cuales son repartidos bajo las siguientes formas de contratación:

Cuadro N°2; Total de Funcionarios a Diciembre del 2016.

Tipo de Contratación	Número de Funcionarios
Personal de Planta	62
Personal a Contrata	45
Personal Código del Trabajo	2
Personas Naturales a Honorarios	488

Fuente: Confección Propia en base a publicación de Personal y Remuneraciones en portal de Transparencia de la Ilustre Municipalidad de Paine.

La Ilustre Municipalidad de Paine atiende las necesidades de una población bastante activa en términos participativos. Para el año 2014 la Municipalidad contaba con un registro de 677 organizaciones sociales y comunitarias, repartidas de la siguiente manera;

Cuadro N°3; Número de Organizaciones Sociales y Comunitarias 2014.

Tipo de Organización	Número de Organizaciones
Clubes Deportivos	47
Centros de Madres	1
Centro de Padres y Apoderados	50
Centros u Organizaciones del Adulto Mayor	38
Juntas de Vecinos	104
Uniones Comunales	3
Otras Organizaciones Comunitarias Funcionales	434
Total de Organizaciones:	677

Fuente: Sistema Nacional de Información Municipal SINIM.

1.4.- Pregunta de investigación.

La pregunta de investigación para este trabajo se plantea desde la perspectiva del principio de transparencia, entendiendo que la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública da las pautas correspondientes tanto a funcionarios como a usuarios del servicio público sobre el cómo debe operar este principio en su ejecución. Cabe decir que el principio de transparencia constituye una extensión del principio de publicidad y que, por lo tanto, para efectos de esta investigación, uno de los principales puntos a evaluar es el de la publicidad de los actos administrativos de la Ilustre Municipalidad de Paine. En cuanto a la dimensión de transparencia activa y pasiva, es por esta razón que la pregunta de investigación se plantea de la siguiente manera:

¿Cómo se desarrolla en la ejecución el principio de transparencia en la Ilustre Municipalidad de Paine, respecto a lo establecido en la Ley 20.285?

Esta pregunta de investigación se pretende resolver durante el desarrollo de este trabajo, donde este último va a aportar al campo investigativo de los estudiantes de Administración Pública de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

1.5.- Objetivos

Los objetivos de esta investigación se plantearon de tal manera que permita explorar las diversas dimensiones que contempla la Ley de Transparencia, tanto desde la perspectiva de los funcionarios que deben trabajar a diario en el cumplimiento de la ley, como de aquellos usuarios que recurren a ella velando por su derecho de acceso a la información pública del Estado. Para esto, se presentará el principal objetivo que persigue este trabajo de investigación y luego se presentarán 5 objetivos específicos, los cuales en su conjunto nos pueden entregar una respuesta a nuestra pregunta de investigación.

1.5.1.-Objetivo General

El objetivo principal busca tomar una radiografía de cómo opera la transparencia municipal en el caso de la Municipalidad de Paine, tomando como referencia el año recién pasado (2016), para tener un registro lo más reciente posible. Así, el objetivo principal de nuestra investigación se plantea de la siguiente manera:

Diagnosticar el funcionamiento del principio de transparencia en la Municipalidad de Paine, en el Marco de la ley 20.285, sobre el acceso a la información pública, durante el año 2016.

1.5.2.- Objetivos Específicos.

Los siguientes objetivos específicos planteados buscan abordar nuestra pregunta de investigación desde 3 ejes fundamentales: funcionarios, institución y usuarios. Con el fin de contribuir en el desarrollo de nuestro objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1-. *Determinar el conocimiento de la Ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública y su aplicación en los organismos estatales por parte de los funcionarios de la I. Municipalidad de Paine.*

Este objetivo específico va directamente dirigido a los funcionarios de la I. Municipalidad de Paine que hayan trabajado durante el año pasado resolviendo solicitudes de transparencia, como también entregando documentación para subir al Portal de transparencia Municipal.

2-. *Analizar las fortalezas y las debilidades en el cumplimiento del principio de transparencia estipulados en la ley 20.285 en la I. Municipalidad de Paine.*

Este objetivo específico va orientado a 2 de nuestros ejes mencionados anteriormente; a funcionarios, en cuanto se considera su percepción, y a la institución, puesto que, al hablar del cumplimiento del principio de transparencia en la Municipalidad

de Paine, nos puede brindar un dato sobre el grado de cumplimiento y el compromiso de los funcionarios frente al principio de transparencia que persigue la ley.

3.- Describir la ejecución interna del principio de transparencia en el marco de la ley 20.285 en la I. Municipalidad de Paine.

Este objetivo va directamente dirigido al funcionamiento de la institución como tal. Con este objetivo se busca conocer los procesos internos que existen en la tramitación de la información, desde la publicación en el Portal por Transparencia Pasiva, y la gestión de las solicitudes por Transparencia Pasiva.

4.- Conocer percepciones de usuarios del portal de transparencia, que tengan directa relación con la I. Municipalidad de Paine.

Este objetivo pretende conocer la percepción del tercer eje fundamental que busca conocer este trabajo de investigación: los usuarios. Para aquello, se pretende conseguir percepciones de actores fundamentales que participen activamente en el desarrollo de las funciones de la I. Municipalidad de Paine, ya sean; concejales, uniones comunales, juntas de vecinos, etc.

5.- Análisis y definición de propuestas para la correcta ejecución del principio de transparencia según lo establecido en la ley 20.285 para la I. Municipalidad de Paine.

Este objetivo, una vez analizados todos aquellos aspectos relevantes que influyen en la tramitación de la transparencia, ya sea pasiva o activa, pretende dar sugerencias en cuanto a los procesos internos, respecto a los funcionarios que gestionan solicitudes e información a publicar, o a la comunidad en cuanto a su apreciación o participación en los procesos de transparencia.

1.6.- Justificación

La Transparencia debe estar presente para la existencia de una convivencia social y desarrollo económico de nuestro país, pero para que funcione a nivel macro, se ha considerado analizar la singularización de la Transparencia, es decir, cómo opera la Ley 20.285 en un Municipio.

De un total de 345 municipalidades a lo largo del país se ha decidido elegir la comuna de Paine, comuna rural ubicada al sur de la Región Metropolitana. Esta elección no fue al azar; en primer lugar, ambas residimos en comunas rurales (Talagante y Paine), por lo que, poder realizar aportes a la comuna es una gran motivación para esta investigación, además se tiende a considerar que las comunas rurales son las más “olvidadas” desde el gobierno central, de modo que las propuestas generadas en este estudio podrían ser de gran ayuda, a través de la reducción de falencias y la promoción de fortalezas.

Paine, al poseer los estándares de una comuna rural promedio, permite que el análisis y las propuestas generadas en este trabajo puedan ser un aporte transversal a otras comunas con características similares, permitiendo maximizar la contribución de este estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.- Proceso de Modernización del Estado Transición a la Democracia

Durante el período de transición a la democracia de Chile, existía una latente desconfianza del pueblo chileno a las instituciones del Estado, puesto que los medios de comunicación de la época se habían encargado de difundir una serie de irregularidades en los organismos del Estado y hechos que trataban derechamente de corrupción durante el gobierno de la dictadura militar. Es por esta razón que nació una necesidad imperiosa de modernizar la estructura que regulaba el actuar de la administración pública chilena en ese entonces. Bajo esta lógica, el proceso consideró la democratización del aparato estatal, que involucraba la elección directa de las autoridades municipales; la participación y decisión de la ciudadanía en las distintas instancias de poder regional y local, lo cual incluía tanto el fortalecimiento de las organizaciones sociales como la plena inserción y participación en las estructuras del Estado, desarrollando líneas de acción adecuadas al nuevo contexto democrático; la descentralización de la Administración del Estado, para lo cual se pretendía dotar de mayor autonomía institucional, financiera y técnica a las autoridades regionales y comunales para decidir sobre programas y proyectos de su competencia, y para enfrentar la multiplicidad de problemas económicos, sociales y culturales en sus respectivos espacios geográficos, participando en la gestión local del desarrollo nacional⁸.

2.1.1.- Acciones Gobierno del Presidente Patricio Aylwin Azócar 1990-1994.

En el año 1990, el informe de misión del PNUD (Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo)⁹ detecta una serie de problemáticas que el gobierno debe solucionar, sentando las bases para el desarrollo de un plan de Modernización del estado. Para solucionar sus principales problemáticas el Estado debía:

1.- Desarrollar un nuevo rol de la Secretaría General de la Presidencia, fortalecer la capacidad técnica de los Ministerios en la formulación y coordinación de políticas públicas,

⁸ Pablo Hidalgo “La transición a la Democracia, Aspectos Teóricos y Análisis de la Situación Chilena”.

⁹ El Informe de Misión, del 4 de julio de 1990. Genera un diagnóstico y detecta las principales problemáticas que el gobierno debe superar, realiza la evaluación sobre la situación de la Administración Pública chilena al comienzo del Gobierno del presidente Patricio Aylwin.

perfeccionar el sistema de formulación y evaluación de proyectos públicos; detectar la existencia de duplicaciones entre los diversos servicios, evaluar su posible disfunción y proponer mecanismos de mejoramiento y evaluación del sistema de coordinación de la cooperación internacional.

2.- Mejorar la eficiencia en el funcionamiento interno de los Ministerios mediante adecuaciones del Estatuto Administrativo, evitar las disfuncionalidades operativas de los Ministerios que sean causa de retrasos o bloqueos en la puesta en marcha de las políticas públicas, aumentar la autonomía (relativa) de los servicios públicos y avanzar en el control de su desempeño a través de la generación de indicadores de resultados.

3.- Desarrollo de los recursos humanos de la Administración Pública a través del fortalecimiento de la capacitación, prioritariamente en temas de gestión, la introducción de nuevos estilos y técnicas de dirección, la aplicación progresiva y permanente de un sistema de promoción basado en criterios de mérito y capacidad y la dignificación de la función del servicio civil.

4.- Perfeccionamiento de la descentralización sobre la base de la adecuación de la interacción entre Ministerios sectoriales y servicios municipalizados para mejorar la prestación de servicios sociales, lo cual debe ir acompañado de correctos sistemas de incentivos, fortalecimiento de la calidad técnico/administrativa de las Intendencias y Gobernaciones que garantice un mayor apoyo al desarrollo local comunal, adecuación del sistema de finanzas locales, promoción de la capacitación técnica y en gestión del personal municipal, y desarrollo de mecanismos de participación de la comunidad para el mejoramiento de los servicios públicos.

5.- Impulso al proceso de modernización de la gestión pública y la transparencia de los actos administrativos del Estado, fundamentalmente en acuerdo al diseño de un arreglo institucional que garantice el éxito de esta iniciativa y a partir de la sensibilización del estamento político y funcionario, así como de la opinión pública en la importancia que reviste la reforma de la Administración Pública.

2.1.2.- Acciones Gobierno del Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994-2000).

Siguiendo esta voluntad el 5 de abril del año 1994, se promulgó el Decreto 423 del Ministerio del Interior en el cual se crea la Comisión Nacional de Ética Pública, encargándosele a esta nueva entidad la maratónica tarea de realizar el informe de la Comisión Nacional de Ética Pública en un plazo de 100 días hábiles en el cual se deberían manifestar propuestas concretas para atacar directamente problemáticas que, hasta ese entonces, no habían sido resueltas en nuestra república, como lo era el caso de la probidad, la fiscalización y la transparencia de los actos de la administración del Estado; es así como la Comisión Nacional de Ética, entre sus 41 propuestas, planteó la creación de una Política Nacional de Ética Pública y recomendó también la modificación del artículo 8° de la Constitución Política de la República de Chile, modificación que finalmente se concretó en el año 2006 durante el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet Jeria con el artículo 1°, N°3, de la Ley de Reforma Constitucional N°20.050, la cual establece lo siguiente: *“El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones. Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional. El presidente de la República, los Ministros de Estado, los diputados y senadores, y las demás autoridades y funcionarios que una ley orgánica constitucional señale, deberán declarar sus intereses y patrimonio en forma pública.*

Dicha ley determinará los casos y las condiciones en que esas autoridades delegarán a terceros la administración de aquellos bienes y obligaciones que supongan conflicto de interés en el ejercicio de su función pública. Asimismo, podrá considerar otras medidas apropiadas para resolverlos y, en situaciones calificadas, disponer la enajenación de todo o parte de esos bienes”.

El 3 de Diciembre del año 1999 se dictó la ley 19.653 sobre Probidad Administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado, la cual, entre otras

medidas, garantiza el acceso a la información administrativa y obliga a las más altas autoridades y funcionarios del Estado a presentar una declaración pública de intereses al asumir el respectivo cargo, instituyendo así un procedimiento administrativo para acceder a la información; gracias a esto, nuestra república cuenta con un procedimiento administrativo en el cual los particulares pueden requerir información a nuestras instituciones públicas.

El 6 de Diciembre de 1994, se incorporó a la agenda de modernización del Estado la creación de un Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado, dando comienzo a la masiva aplicación de la tecnología de la información en el sector público mediante la confección de un Plan Informático General¹⁰, el cual se dedicó principalmente al desarrollo de proyectos, al intercambio de información estratégica y a las asesorías y capacitaciones. En su decreto de constitución se establece que: *“Tendrá por misión coordinar a los distintos Ministerios dotados de competencias en el ámbito del perfeccionamiento, el desarrollo, la racionalización y la modernización de la función pública, con el fin de proponer a el presidente de la República las políticas generales sobre la materia, y las acciones, proyectos e instrumentos necesarios para su implementación, seguimiento y evaluación. Para dicho efecto, el Comité promoverá la modernización de la gestión de los órganos del Estado y velará por la coherencia y articulación de sus planes de acción orientados hacia esa finalidad”*. El desafío consistía en optimizar el uso de los recursos financieros, elevar la cobertura y la calidad de los servicios entregados, contar con personal calificado e incentivar el uso masivo de las nuevas tecnologías de información. Fue así como el Gobierno puso en marcha un conjunto de iniciativas dirigidas a proveer a los servicios públicos de orientaciones y marcos metodológicos que sirvieran de base para avanzar hacia un cambio en la cultura burocrática tradicional¹¹.

Comienza a actuar el Estado como agente de progreso, y se establecen los siguientes principios de lo sería el proceso de Modernización del Estado:

¹⁰ Eugenia Rivera; “Nueva Economía, Gobierno Electrónico, y Reforma del Estado; Chile la Luz de la Experiencia Internacional”.

¹¹ Claudio Orrego; “Dirección y Gerencia Pública para el cambio”, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública”

1.- Una gestión pública al servicio de los ciudadanos, donde se destaca que modernizar la gestión pública significa hacer de las personas, su dignidad, su calidad de vida, sus obligaciones para con el bien común, el foco primordial de las acciones del Estado, y, al mismo tiempo, se declara que el próximo Gobierno pondrá el Estado al servicio de los ciudadanos, buscando que sus acciones respondan a sus necesidades tal como ellos mismos las definen, sin imponerles soluciones decididas burocráticamente.

2.- Un estilo de gestión orientado por los resultados y el servicio a los ciudadanos. Se establece que el esfuerzo modernizador supone un cambio en la cultura administrativa, que permitirá superar la lentitud de los trámites, el papeleo, las colas, los tiempos de espera, la mala calidad de los servicios y las prestaciones, todo lo cual debiera llevarse a cabo preservando los principios esenciales de disciplina fiscal y probidad administrativa.

3.- Mayor eficiencia en la gestión del Estado, la que se dirigía a mejorar la eficiencia en la recaudación, administración y disposición de los fondos públicos, y mejorar la gestión de las empresas públicas, considerando que dicho requerimiento es una exigencia de carácter técnico y además una apelación de orden ético ya que, en un marco presupuestario restrictivo y frente a múltiples demandas sociales, dilapidar fondos públicos significaría atentar contra las oportunidades de los más pobres.

4.- Tecnologías y principios modernos de gestión y organización. La pretensión original apuntaba a la incorporación de tecnologías modernas de organización y gestión que posibilitaran la entrega de respuestas rápidas y de calidad a los requerimientos ciudadanos, evitando en lo posible el burocratismo y el maltrato a las personas que acuden a las instituciones públicas. Además, se consignaba la idea de que, al otorgar flexibilidad y autonomía a los funcionarios, en materia administrativa, financiera y de manejo de recursos humanos, podría generarse un cambio efectivo en la lógica de un desempeño moderno, orientado por resultados y por la atención al usuario, todo lo cual se vincula a la generación de sistemas de control de gestión adecuados y evaluación por resultados basados en criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad, resguardando el necesario control del gasto público.

5.- Sanción a la ineficiencia y premio al buen desempeño. En apego a lo anterior, se pretendía sancionar a los funcionarios deficientes y premiar a aquellos que cumplieran con

los cometidos haciendo bien las cosas y desempeñando de forma adecuada las responsabilidades asignadas.

6.- El liderazgo organizacional: aspecto crucial del nuevo estilo de gestión. Se afirmaba que la creación de un sistema de designación de cargos directivos era un pilar básico para cumplir con los cometidos inherentes a la gestión pública, todo lo cual debía basarse en consideraciones acerca del compromiso de los candidatos con las orientaciones del gobierno y sus políticas, contemplar en un mismo pie la idoneidad técnica, la probidad, el dinamismo personal, la experiencia de gestión en el servicio público o en el privado, y la vocación de servir a la gente, lo que a su vez permitiría eliminar las parcelas para el pago de favores o compromisos políticos.

7.- El plan de acción y el compromiso de desempeño de cada repartición como instrumentos de modernización de la gestión. Esta directriz se relaciona con la necesidad de que las instituciones públicas definan un mínimo plan de acción, fijando metas y objetivos para un período determinado que permitan evaluar sus logros (en términos cuantitativos y cualitativos), con la consiguiente articulación para con los beneficiarios directos, en acuerdo a incorporar la realidad y la participación de los usuarios en la definición de dichos compromisos.

8.- La dignificación y capacitación de los funcionarios: el sistema nacional de capacitación. Se establece claramente que no es posible avanzar en el desafío modernizador (en sus múltiples dimensiones) sin elevar progresivamente la calidad de los funcionarios públicos, para lo cual se fija como objetivo el incorporarlos y comprometerlos en el desempeño de sus tareas, movilizándolo su motivación, reforzando su dignidad y ética, y el valor del servicio público, de manera que vean en su labor diaria una opción real de desarrollo profesional y personal. Además, se eleva el compromiso de crear y desarrollar un sistema nacional de capacitación en el sector público que impulse al máximo la capacidad de trabajar en equipo, promover el desempeño eficaz y eficiente, y la motivación de dar plena satisfacción al usuario.

9.- Carrera funcionaria y remuneraciones. Suponía el cambio del sistema de evaluación de modo de retribuir adecuadamente los logros y el desarrollo profesional, garantizando el respeto a las particularidades de las reparticiones y generando sistemas de incentivos

monetarios y no monetarios ligados a la excelencia y desempeño. Por otro lado, se planteaba que se avanzaría hacia un concepto de carrera funcionaria más flexible y autónoma (con concursos y promociones transparentes y en igualdad de condiciones), elementos que combinados presuponían la atracción de personal más calificado e idóneo a las necesidades de las reparticiones.

10.- Evaluación y control por los ciudadanos. Se establece la necesidad de que los ciudadanos dispongan de oportunidades efectivas para evaluar y controlar el actuar de las reparticiones y empresas públicas. Lo anterior involucraría, por un lado, que las instituciones difundieran información fidedigna y transparente sobre su gestión y compromisos y, por otro lado, se manifiesta el establecimiento de una instancia de apelación para los casos de presentaciones o quejas que no sean resueltas satisfactoriamente por las reparticiones. Se expresa adicionalmente que existirán formularios, accesibles y simples, para la expresión de quejas y opiniones, y que los resultados de dichas evaluaciones serán publicados y remitidos a los niveles superiores de la administración de los servicios.

11.- Respaldo institucional del esfuerzo modernizador. Finalmente, se dejan sentadas las bases para la creación de un Consejo Permanente de Asesoría al Presidente de la República en Gestión Pública que vincule a los ministros competentes en tales materias y que disponga de una Secretaría Técnica que apoye y estimule el proceso de modernización allí donde sea necesario (originalmente es pensado como un sistema de respaldo institucional que coordine a las organizaciones que tienen competencias en dichas materias).

2.2.- Caso Claude- Reyes y su Relevancia en la Creación de la Ley de Transparencia

Fue en el período 1996-2000 donde sentaron las bases para elaboraron proyectos de ley que fueran en directo beneficio de la probidad y la transparencia de la Administración. Además, se avanzó en la incorporación de las nuevas tecnologías de información en importantes servicios para agilizar y simplificar tareas y trámites, las que han tenido efectos

visibles en la economía de tiempo y en el mejoramiento de la atención a los usuarios. Mas, en el mismo periodo existió un hito que marcó un precedente para la siguiente implementación y consolidación de la Ley 20.285 de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, el caso Claude Reyes. Este caso pudo llegar a una sentencia final luego de 8 años de tramitación, puesto que el caso entró en una primera instancia a los Tribunales de Justicia de nuestro país el 27 de Julio de 1998 y llega a un dictamen final por parte de la Corte Interamericana de Derechos Humanos el 19 de Septiembre de 2006, frente a la negativa de entregar información sobre la empresa forestal Trillium y el proyecto Río Cóndor en poder del Comité de Inversiones Extranjeras del Gobierno de Chile. Dicha negativa, refrendada por los Tribunales de Justicia nacionales, desembocó en la decisión de la CIDH, la que, junto con establecer la entrega de la información solicitada por los recurrentes, exigió al Estado chileno adoptar las medidas necesarias para garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública lo que marcó el impulso para la generación de numerosas legislaciones de acceso a la información pública, incluida la que rige desde hace casi diez años en nuestro país. El caso tuvo un impacto extraordinario; de hecho, tuvo efectos inmediatos y se convirtió en un catalizador para la adopción de la ley de acceso a la información pública en Chile y la creación del propio Consejo para la Transparencia, el fallo Claude Reyes llegó en un momento de madurez del sistema interamericano de derechos humanos, y junto a los estándares desarrollados por la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, que habían sido expuestos por la Comisión en el marco del propio caso, tuvo un fuerte impacto en el marco jurídico interamericano sobre acceso a la información pública.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos en esa oportunidad sentenció al Estado de Chile y solicitó el cumplimiento de dos importantes medidas¹²:

- Adopción de las medidas necesarias para garantizar el derecho de acceso a la información bajo el control del Estado; “Chile debe adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección al derecho de acceso a la información bajo el control del Estado”, dentro de las que debe garantizar la efectividad de un procedimiento

¹² INDH Instituto Nacional de Derechos Humanos, Claude Reyes y otros vs Chile <http://sentencias.indh.cl/handle/88/3>

administrativo adecuado para la tramitación y resolución de las solicitudes de información:

- ✓ Que fije plazos para resolver y entregar la información.
 - ✓ Que se encuentre bajo la responsabilidad de funcionarios capacitados.
- Realizar la capacitación a los órganos, autoridades y agentes públicos sobre el derecho de acceso a la información bajo el control del Estado; “Estado de Chile debe realizar, en un plazo razonable, la capacitación a los organismos, autoridades y agentes públicos encargados de atender las solicitudes de acceso a información bajo control del Estado sobre la normativa que rige este derecho, que incorpore los parámetros convencionales que deben respetarse en materia de restricciones al acceso a dicha información”.

Es así como se produce el mayor cambio en el paradigma, donde antiguamente la base de los procedimientos administrativos era el carácter de “reserva” ahora es sólo una excepción a la regla y los procedimientos deben hacerse públicos. Es así como a fines del año 2006 y bajo el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria se dictó el Instructivo Presidencial N°8, documento que entregaba las primeras acciones que se debían llevar a cabo para gestionar una ley que apuntara hacia un Estado más transparente. Así pues, a través de este documento, se ordena la implementación en las instituciones de nuestro país de la Transparencia Activa, según el instructivo se entiende que esto es la publicidad de la información por parte de los organismos públicos de propia iniciativa y sin requerimiento, de esta forma se comienza a guiar tanto a las instituciones públicas como a los ciudadanos chilenos hacia un nuevo procedimiento administrativo: “La Ley de Transparencia”. Es así como el 11 de Agosto del año 2008 se promulgó la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública.

2.3.- Ley de Transparencia y su Aplicación Municipal.

Luego que la Ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, la Comisión de Probidad y Transparencia comenzó a maximizar sus esfuerzos para establecer procedimientos que apuntasen al cumplimiento de la ley por parte de la totalidad de los organismos públicos que conforman el aparato estatal, fue así como la entidad se encargó de generar un software, instrumento que actualmente es utilizado por una gran mayoría de servicios públicos, el cual debía ponerse a disposición de la ciudadanía en las páginas web de los servicios públicos correspondientes, para que estos pudiesen gestionar sus solicitudes. Posteriormente la comisión comenzó a realizar diversas jornadas de capacitación a los funcionarios de diversos organismos públicos con el fin de poner en conocimiento de estos mismos los puntos que busca desarrollar con la creación de esta ley¹³.

En el ámbito municipal, tal como el resto de las instituciones públicas del Estado, las 345 municipalidades existentes en nuestro país se encuentran sujetas al cumplimiento de las normas sobre Transparencia Activa y Pasiva, en cuanto a la publicación de su información en el Portal Web Municipal y la respuesta a solicitudes de transparencia respectivamente. La implementación de la ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado en el mundo municipal no ha estado exenta de dificultades. Como se pudo apreciar en el gráfico presentado en los antecedentes del Consejo para la Transparencia, la cercana relación que existe entre los ciudadanos y los municipios ha hecho que una parte importante de las solicitudes de acceso a la información sean dirigidas a las municipalidades de nuestro país.

Uno de las principales problemáticas que trajo consigo la implementación de la Ley de Transparencia fueron las diversas dificultades en su puesta en marcha mayormente por

¹³ Luciano Tomassini; “Reforma y Modernización del Estado, Experiencias y Desafíos”.

la resistencia al cambio y la poca conciencia sobre la importancia que implica la implementación de esta ley. Por otro lado, se presentaron también dificultades en el manejo de la información y los archivos por parte de los funcionarios, e inconvenientes en el uso de la tecnología, puesto que hasta ese entonces no existía un gran uso de estas herramientas incorporadas al trabajo.

Para facilitar la implementación de la Ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, es que desde el año 2009 el Consejo Para la Transparencia ha realizado convenios con distintos municipios del país. Se implementó el uso de una plataforma más amigable para los funcionarios, con la posterior creación de enlaces municipales con los cuales se realizaron asesorías permanentes en materias que refieren a la ley. Con el objetivo de acercar la normativa a los funcionarios de la Administración, es que el Consejo para la Transparencia durante el año 2014 solicitó a los municipios incorporar como una meta institucional dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal la optimización de los tiempos para dar respuestas a las solicitudes de acceso a la información.

CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Tipo de Investigación

El trabajo de investigación se basa en la realización de un estudio descriptivo-exploratorio de carácter cualitativo puesto que, por un lado, busca especificar propiedades, características, conceptos y variables de la Ley 20. 285 y su aplicación en un servicio público, como lo es la I. Municipalidad de Paine; y, por otro lado, busca dar un precedente de un tema que hasta el momento no ha sido mayormente desarrollado y estudiado, ya que al ser puesta en marcha el año 2009 aún no cumple 10 años en nuestro sistema legislativo y por lo tanto es una ley que aún sigue sujeta a modificaciones.

3.2.- Límites de la investigación

Este trabajo de investigación se centrará en evaluar el funcionamiento de la Ley de Transparencia en la Municipalidad de Paine durante el año 2016, en otras palabras, evaluar toda la información que el servicio otorgó a los usuarios, ya sea por transparencia activa o pasiva, desde Enero del 2016 hasta Diciembre del mismo año.

Con el fin de dar respuesta al objetivo general: *“Diagnosticar el funcionamiento del principio de transparencia en la Municipalidad de Paine, en el Marco de la ley 20.285, sobre el acceso a la información pública, durante el año 2016”*, se ha determinado entrevistar a tres actores fundamentales para dar respuesta a este objetivo: encargados, funcionarios y usuarios, los cuales serán detallados a continuación.

3.3.- Selección de la Muestra.

Para el desarrollo de esta investigación, se ha determinado entrevistar a tres agentes fundamentales en el desarrollo del principio de transparencia, estos son;

Encargado de transparencia: Si bien la ley establece que para municipalidades el encargado de la ejecución de la Ley de Transparencia en el servicio es el Administrador Municipal, también se da el caso de que el Administrador Municipal designe un encargado, el cual muchas veces, recae en la figura de un abogado municipal. Es por esta razón que se buscará realizar una entrevista en profundidad especialmente al encargado de desarrollar la

Ley de Transparencia en la Ilustre Municipalidad de Paine, con el fin de obtener datos importantes respecto a los procesos llevados a cabo en la municipalidad para cumplir con la ley.

Funcionarios que hayan gestionado solicitudes de Transparencia: Es objeto de interés entrevistar a funcionarios de la I. Municipalidad de Paine que hayan realizado solicitudes de usuarios por transparencia activa, como también aquellos que han debido colaborar en la entrega de información para ser subida al Portal de Transparencia Municipal, esto con el fin de conocer datos importantes respecto a la gestión de la información.

Usuarios que participen en los procesos municipales: Este punto es fundamental puesto que se intentará entrevistar a usuarios tales como: concejales, dirigentes de uniones comunales (en el caso que existan) y/o directivas de juntas de vecinos, ya que nos interesa saber el punto de vista de quienes necesitan información del servicio de forma directa, ya sea para efectuar algún tipo de control, verificar la entrega de programas y fondos municipales para vecinos o simplemente informarse.

3.3.1.-Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra está dado por los actores involucrados en la ejecución del Principio de Transparencia, en el caso de los encargados de la Unidad son 2, en el caso de Funcionarios Jefes de Departamentos en calidad de ser los con mayor número de solicitudes corresponde a 3, por último, Usuarios que participen en procesos Municipales, éstos resultan ser 5. Con un total de 10 entrevistados.

3.4.- Elaboración de instrumento de recolección de datos.

Como se mencionó anteriormente, la recolección de los datos se ejecutará mediante la elaboración de 3 modelos de entrevistas (ver Anexo N°2) para nuestros actores definidos en la población objetivo, es decir, una entrevista para encargados de transparencia dentro del municipio, otra para funcionarios que tengan a su cargo alguna jefatura dentro de la municipalidad y una entrevista dirigida a usuarios que, para efectos prácticos, se ha definido que será realizada a concejales y dirigentes vecinales.

Para la realización de las entrevistas nos centramos en tres aristas fundamentales;

- ✓ Para los encargados  Cumplimiento
- ✓ Para los funcionarios  Protocolos
- ✓ Para los usuarios  Satisfacción

Para la realización de las entrevistas, las preguntas se orientarán a dar respuesta a las siguientes variables y sus respectivos indicadores.

3.5.- Variables de Investigación

Cabe resaltar que el desafío para este trabajo de investigación es diagnosticar si la I. Municipalidad de Paine cumple con lo establecido por la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública, cuáles son sus procedimientos, sus virtudes y sus cifras en términos de respuesta a la ley y, en el caso de no cumplir, conocer el porqué. Es por eso que, conociendo la historia y el desarrollo de esta ley, se han determinado las siguientes variables para este trabajo de investigación, con sus respectivos indicadores:

<u>Variable de investigación.</u>
Funcionamiento del principio de transparencia en la Municipalidad de Paine, en el Marco de la ley 20.285, sobre el acceso a la información pública, durante el año 2016.

<u>Variables o Dimensiones específicas</u>	<u>Indicadores</u>
1) Conocimiento de la Ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública y su aplicación por parte de los funcionarios de la I. Municipalidad de Paine.	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de conocimiento de la ley. - Nivel de compromiso con la Ley. - Cumplimiento con lo establecido por la Ley.

<p>2) Fortalezas y las debilidades en el cumplimiento del principio de transparencia por parte de la I. Municipalidad de Paine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Factores que influyen en el desempeño. - Aspectos técnicos relevantes. - Problemas Frecuentes.
<p>3) Ejecución interna del principio de transparencia en el marco de la ley 20.285 en la I. Municipalidad de Paine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos existentes. - Puntos críticos de la gestión. - Estado de cumplimiento de solicitudes.
<p>4) Percepciones de usuarios de transparencia, que tengan directa relación con la I. Municipalidad de Paine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento de la ley. -Frecuencia en la utilización del servicio. -Grado de satisfacción.
<p>5) Análisis y definición de propuestas para la correcta ejecución del principio de transparencia según lo establecido en la ley 20.285 para la I. Municipalidad de Paine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión a Portal. -Verificación de Procedimientos. -Evaluaciones generales.

Para la primera dimensión o variable número uno; *Conocimiento de la Ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública y su aplicación, por parte de los funcionarios de la I. Municipalidad de Paine*, se buscará saber si es que los funcionarios conocen realmente la Ley 20.285 de modo que se aplicará una entrevista donde se intentará

conocer si conocen los aspectos generales de la Ley, además esta encuesta permitirá establecer el real compromiso que los funcionarios tienen respecto al cumplimiento de esta Ley. Se considera que este es un punto trascendental en nuestra investigación, debido a que nos entregará un diagnóstico inicial desde la perspectiva de los propios funcionarios más allá de la organización en la cual desempeñan sus funciones. Para conocer esta variable de investigación, se han determinado los siguientes indicadores:

- ✓ Grado de conocimiento de la ley, es decir, si los funcionarios conocen la ley por medio de la realización de capacitaciones, por iniciativa propia, etc.
- ✓ Nivel de compromiso con la Ley, en el sentido si responden a las solicitudes de transparencia y si entregan la información pertinente para ser subida al portal.
- ✓ Cumplimiento con lo establecido por la Ley, todo desde la perspectiva de los mismos funcionarios.

Para nuestra segunda dimensión o variable número dos: *Fortalezas y las debilidades en el cumplimiento del principio de transparencia en la I. Municipalidad de Paine*, lo que se buscará en el desarrollo de esta variable es establecer e identificar aquellos aspectos que favorecen la gestión de la ley de transparencia dentro del municipio. Para hallar las fortalezas y las debilidades de la organización en términos de transparencia, se llevará a cabo una entrevista a los funcionarios municipales y a los encargados de transparencia en el municipio. Para esta variable de investigación, se determinaron los siguientes indicadores:

- ✓ Factores que influyen en el desempeño, este indicador tiene que ver principalmente en el cómo los funcionarios desarrollan su función.
- ✓ Aspectos técnicos relevantes, que tengan implicancia en el desarrollo y la gestión de la información para cumplir con lo estipulado por la ley.
- ✓ Problemas Frecuentes a los que se ven enfrentados los funcionarios para realizar su función.

Para nuestra tercera dimensión u objetivo específico número tres; *Describir la ejecución interna del principio de transparencia en el marco de la ley 20.285 en la I. Municipalidad de Paine*, este objetivo busca conocer principalmente los conductos

regulares empleados por la municipalidad para dar respuesta a las solicitudes de transparencia que llegan al municipio vía transparencia activa y cómo se organizan para llevar a cabo y publicar vía transparencia pasiva, además de dar una visión de cuáles son los puntos críticos en la gestión y la ejecución de la ley, para esto se llevará a cabo una entrevista con los principales responsables de ejecutar la ley de transparencia dentro del municipio. Para desarrollar esta variable, se determinaron los siguientes indicadores:

- ✓ Protocolos existentes: conocer cuáles son los conductos para subir la información al portal de transparencia municipal o para la gestión de la transparencia activa en el municipio.
- ✓ Puntos críticos de la gestión: conocer todos aquellos aspectos relevantes que obstruyen la gestión de la información para la transparencia municipal.
- ✓ Estado de cumplimiento de solicitudes: conocer si los funcionarios cumplen con la entrega de la información dentro de los plazos establecidos por la ley o por alguna meta municipal para la entrega de información por transparencia.

Para nuestra cuarta y última dimensión u objetivo específico número cuatro: *Percepciones de usuarios de transparencia en la I. Municipalidad de Paine*, se buscará que sean los mismos usuarios, quienes, a través de su experiencia, definan cuál o cuáles son las fortalezas o, en el caso contrario, las debilidades de la gestión de la entrega de la información por transparencia desde la misma municipalidad a la ciudadanía. Para esto se llevará a cabo una entrevista para un número de usuarios, en donde se conocerán los siguientes indicadores:

- ✓ Conocimiento de la ley: saber si los usuarios conocen la ley misma o la existencia de esta ley.
- ✓ Frecuencia en la utilización del servicio: conocer si han solicitado información vía transparencia activa o si revisan información en el portal de transparencia municipal.
- ✓ Grado de satisfacción: conocer si los usuarios quedaron satisfechos con la información que se les entregó, tanto por transparencia activa como también la información disponible en el portal de transparencia municipal.

Para nuestra quinta y última dimensión u objetivo específico número cinco: *Análisis y definición de propuestas para la correcta ejecución del principio de transparencia según lo establecido en la ley 20.285 para la I. Municipalidad de Paine*, se pretende contrastar la evaluación que hace el Consejo de la Transparencia con lo recopilado en la totalidad de las entrevistas, y que esto a su vez sea un complemento para finalmente, a través de un análisis exhaustivo, generar propuestas que mejoren la ejecución de la Transparencia en el Municipio. Para esto, se determinaron los siguientes indicadores:

- ✓ Evaluación a Portal: se procederá a hacer una revisión completa del art.7° de la Ley 20.285 sobre Transparencia Activa, el cual da las pautas sobre la información que debe estar publicada en el Portal de Transparencia Municipal.
- ✓ Verificación de Procedimientos: se investigará sobre los procesos que lleva a cabo la I. Municipalidad de Paine para dar respuesta a las solicitudes, según las directrices el Título IV de la Ley 20.285.
- ✓ Evaluaciones generales: se procederá a hacer una revisión documental del informe de evaluación del Consejo para la Transparencia para la Municipalidad de Paine para el año 2016.

3.6.- Recolección de Datos.

Para la recolección de los datos de nuestra investigación, daremos un enfoque a 3 objetos de análisis:

3.6.1.- Análisis de Transparencia Activa

En este punto se intentará hacer una revisión completa de los puntos que la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública establece en su Título III de la Transparencia Activa, respecto a aquella información que debe ser publicada por la municipalidad en su Portal de Transparencia, puesta en disposición de la ciudadanía.

3.6.2.- Análisis de Transparencia Pasiva

En este punto se verificará el cómo opera la Ilustre Municipalidad de Paine para dar cumplimiento a lo que la Ley 20.285 establece en su Título IV respecto al derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado.

3.6.3. Análisis Comparativo

En este punto se intentará contrastar toda la información recopilada, y las fuentes documentales ya existentes. Para esto se hará un análisis comparativo integrando los siguientes puntos;

- ✓ Análisis de Transparencia Activa.
- ✓ Análisis de Transparencia Pasiva.
- ✓ Revisión de Entrevistas.
- ✓ Revisión de Informe 2016 del Consejo de Transparencia.
- ✓ Verificación de la Información y las Pautas que establece la Ley 20.285.

Por medio de la realización de este análisis comparativo de información, se pretende hacer confluir todos aquellos aspectos relevantes que influyen en la aplicación de la Ley 20.285 en la I. Municipalidad de Paine.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

4.1.- Contextualización

Como se mencionó al final del capítulo anterior, para el desarrollo del capítulo IV de “Análisis de Datos”, se ha determinado abarcar este trabajo investigativo desde tres puntos de análisis:

- ✓ En primer lugar, se procede a realizar un análisis comparado entre los puntos que dicta la ley 20.285 en su artículo 7 sobre aquella información que debe estar publicada en el portal de transparencia municipal para ser vista por los usuarios y lo que efectivamente se encuentra publicado en el portal <http://transparencia.paine.cl/>, por transparencia activa, para esto se llevará a cabo un check list donde se hará la correspondiente revisión de cada uno de las letras que pide la ley en este artículo.
- ✓ Posteriormente se procederá a hacer un análisis de los procesos internos de la Ilustre Municipalidad de Paine, cuando recibe una solicitud mediante transparencia pasiva. Para resolver este punto, se realizará un diagrama de flujo con el fin de entender mejor los procesos y los pasos que se realizan en el municipio para dar respuesta a la ciudadanía en general.
- ✓ En tercer y último lugar, se realizará el análisis comparativo de toda la información recopilada, con el fin de dar respuesta a los objetivos específicos o variables de investigación, haciendo converger la información recopilada mediante el análisis de los dos puntos mencionados anteriormente (análisis pasivo y activo): la información recopilada en la realización de las entrevistas a usuarios, funcionarios y los encargados de transparencia en la I. Municipalidad de Paine, la revisión del informe 2016 realizado por el Consejo para la Transparencia a la Municipalidad de Paine y la examinación de las pautas que establece la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública.

Mediante la realización de estos tres puntos presentados, se hará el análisis integral de la información, para así concluir con el diagnóstico de la ejecución del principio de transparencia en la I. Municipalidad de Paine, realizar las propuestas si es el caso, y así finalmente entregar las conclusiones de este trabajo de investigación.

4.2.- Análisis Comparado Artículo 7° y Portal de Transparencia Municipal.

A continuación, se presentará la revisión de las letras (de la “a” a la “m”) que dicta la ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública, Título III “De la Transparencia Activa” Artículo 7°, según lo publicado en el Portal de Transparencia Municipal y las observaciones pertinentes para cada uno de los números. Cabe señalar que para la realización de esta tabla se utilizan los signos (+) cuando el servicio cumple con el punto señalado y (-) cuando no lo hace, en cada una de las observaciones.

Cuadro N°4; Antecedentes a Publicar Según Art. 7° y Observaciones.

Antecedentes que deben ser publicados	Observaciones
a) Su estructura orgánica	(-) Organigrama municipal no se encuentra actualizada falta integrar la Dirección de Control. (-) No se incluye manual de procedimientos municipales de la Dirección de Control.
b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.	(-) La información publicada en este punto está incompleta, desordenada y desactualizada.
c) El marco normativo que les sea aplicable.	(+). Marco normativo está mencionado en su totalidad junto con los enlaces directos para la revisión de la normativa.
d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.	(+). Información entregada de forma ordenada desde el año 2009 de planta y contrata, desde el año 2015 para personal código del trabajo y desde el 2010 para honorarios.

<p>e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso. (Tratándose de adquisiciones y contrataciones sometidas al Sistema de Compras Públicas, cada institución incluirá, en su medio electrónico institucional, un vínculo al portal de compras públicas, a través del cual deberá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo servicio u organismo. Las contrataciones no sometidas a dicho Sistema deberán incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional).</p>	<p>(+) Ítem “otras compras”, publica contratos realizados de forma ordenada para compras mayores a 3 UTM e inferiores a 3 UTM, mensualmente desde el año 2009 hasta ahora.</p> <p>(-) Nomina de contratos de bienes inmuebles no se encuentra actualizado.</p> <p>(-) En ítem de “compras realizadas a través de Mercado Público” dirige a un enlace de búsqueda avanzada de Mercado Público, el cual no entrega la información ordenadamente respecto a las compras realizadas por la municipalidad de Paine.</p>
<p>f) Las transferencias de fondos públicos que efectúen incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios. (Tratándose de transferencias reguladas por la ley N°19.862, cada institución incluirá, en su sitio electrónico institucional, los registros a que obliga dicha ley, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9° de la misma norma legal. Las transferencias no regidas por dicha ley deberán</p>	<p>(+) En el portal se encuentra una nómina completa con beneficiarios y montos asignados, para cada transferencia.</p> <p>(-) La nómina solo está actualizada desde el año 2015.</p> <p>(-) En cuanto a las transferencias reguladas por la ley N°19.862, no se ha actualizado el registro de decretos que autoriza las transferencias desde el año 2005.</p>

<p>incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional).</p>	
<p>g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.</p>	<p>(+) El servicio entrega de forma ordenada y completa esta información, separando en ítems; ordenanzas, convenios, permisos de obras, bienes nacionales de uso público, plan regulador, patentes comerciales, concursos públicos y acuerdos u otros.</p>
<p>h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.</p>	<p>(+) El servicio entrega en su portal 19 formatos para solicitudes tanto para: información pública, dirección de obras, aseo y ornato y secretaria de planificación, además entrega los requisitos para trámites a realizar en departamento de rentas y Dirección de tránsito y los accesos directos para pagos on line de permisos de circulación y derechos de aseo, en el mismo ítem.</p>
<p>i) El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.</p> <p>No se incluirán en estos antecedentes los datos sensibles, esto es, los datos personales que se refieren</p>	<p>(-) No se encuentra la nómina de beneficiarios de los programas sociales en ejecución salvo de los subsidios.</p> <p>(-) La información entregada en este ítems en cuanto a; beneficios estatales, aportes sociales, ayudas asistenciales, certificados sociales, viviendas sociales, subsidios, organizaciones comunitarias, etc, se encuentra solo para los</p>

<p>a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen social, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.</p>	<p>años 2015, 2016 hasta junio del 2017.</p>
<p>j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.</p>	<p>(+) Existe un Decreto del 24 de Abril del 2012, el cual aprueba la Ordenanza Municipal sobre Participación Ciudadana.</p> <p>(+) Se presenta la nómina de elecciones de consejeros del Consejo Comunal de Organizaciones Sociales, con los nombres de los colaboradores.</p> <p>(-) Presenta un enlace directo a la Biblioteca del Congreso General de la República, donde presenta la Norma General de Participación de la comuna de “Peñalolén”.</p>
<p>k) La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.</p>	<p>(+) Balances presupuestarios actualizados correctamente desde el año 2009 por trimestres.</p> <p>(+) El servicio publica los análisis de situación financiera desde el año 2015.</p> <p>(-) No se presenta el presupuesto asignado para el año 2017, puesto que el documento publicado en el portal es un archivo defectuoso.</p>
<p>l) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las</p>	<p>(+) El servicio publica un listado de 24 Auditorías realizadas por Contraloría General</p>

aclaraciones que procedan.	de la República desde el año 2009 para sus diversos programas y departamentos, con el enlace al informe final de la auditoría.
m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.	(-) La nómina de participación, representación e intervención no está actualizada desde noviembre del año 2015, presentando solamente 3 eventos durante el mismo año.

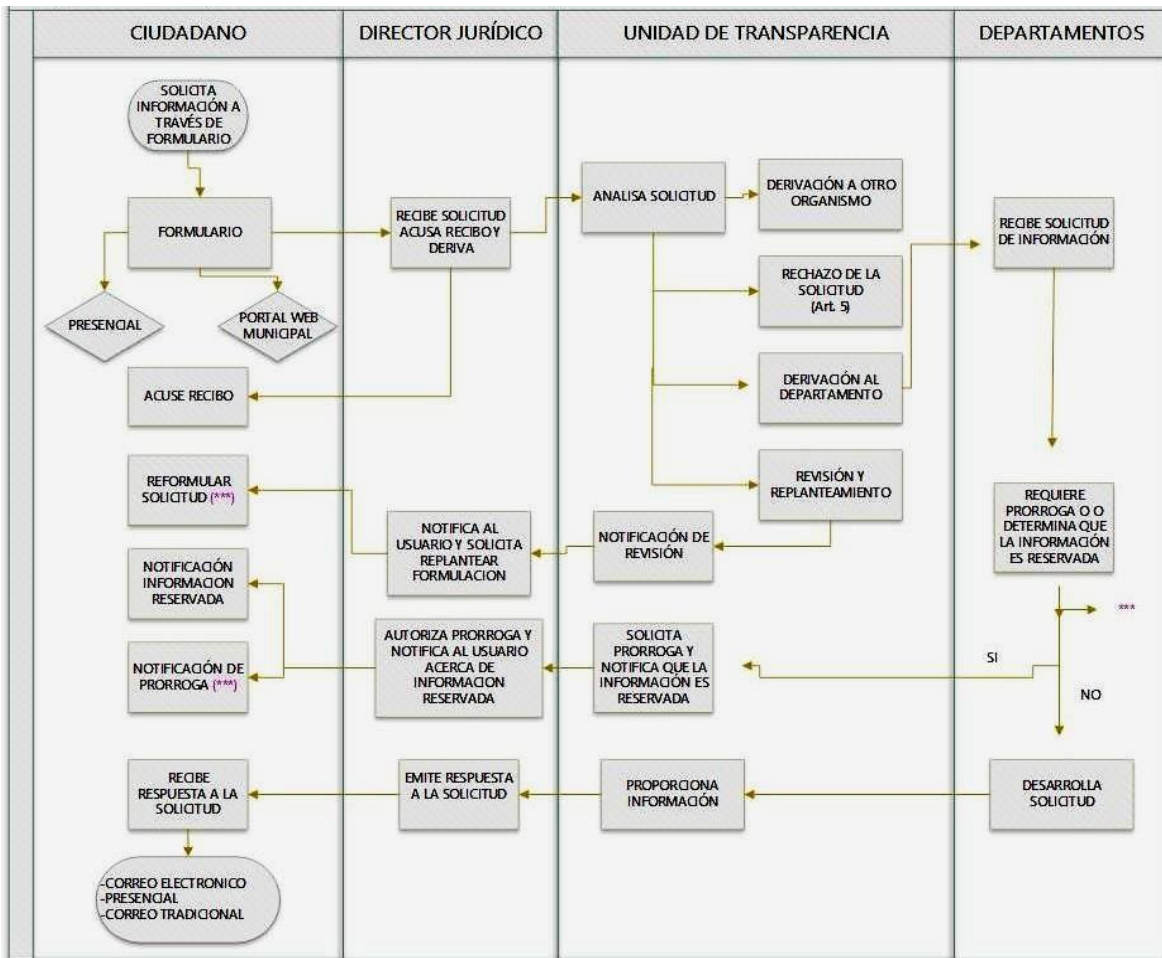
Nota: Fecha de visita a portal <http://transparencia.paine.cl/>, 30 de Julio del 2017.

Mediante la revisión de los puntos anteriormente expuestos, se concluye que el Portal de Transparencia de la Municipalidad de Paine está bastante completo en términos generales, sin embargo, existen puntos relevantes como la letra “k” sobre el presupuesto asignado para el año en curso y su ejecución, o su letra “e” sobre las contrataciones de suministros o servicios en que la información no está completa, siendo estos dos puntos críticos, a la hora de hablar de transparencia municipal, la mayor virtud en la creación de la Ley de Transparencia, la cual es precisamente transparentar el presupuesto público a través de la entrega de información municipal a los usuarios desde la perspectiva de ingresos versus gastos. Por medio de un conteo general de las observaciones, se tiene que, de los 13 puntos revisados, existen 11 aspectos positivos y 11 negativos, por lo que se puede decir que el servicio no cumple en su totalidad con lo establecido en el Artículo 7° de la Ley 20.285, para la transparencia activa vía Portal de Transparencia.

4.3.- Procedimientos Para Solicitudes de Transparencia.

A continuación, se pretende explicar cuáles son los procesos internos que realiza la Municipalidad de Paine para dar respuesta a una solicitud por transparencia pasiva. Para esto, se procedió a realizar un diagrama de flujo, el cual da a conocer, los procedimientos llevados a cabo para este fin. Para la confección del siguiente diagrama, se trabajó en conjunto con el Encargado de la Unidad de Transparencia Municipal, puesto que no existía un documento que explicara los procedimientos para dar respuesta a una solicitud y, por otra parte, se hace el contraste con los procedimientos y plazos que la Ley 20.285 estipula para efectos de dar cumplimiento.

Figura N°2; Diagrama de flujo Solicitudes de Transparencia.



Fuente: Confección Propia.

El presente diagrama de flujo explica a través de cuatro actores fundamentales el recorrido de una solicitud de información cuando el ciudadano, ya sea que este no encuentra lo requerido en el portal web o no hace uso de éste. Para efectos de la realización de este diagrama de flujo se considera: al Ciudadano, Dirección Jurídica, la Unidad de Transparencia y los distintos Departamentos del Municipio.

Como primer paso, el ciudadano, “Solicita la Información” a través de un “Formulario” el cual está dispuesto en el “Portal Web Municipal” para ser descargado, o bien el solicitante lo puede pedir de “Forma Presencial” en el Municipio. Una vez llenado, éste llega a manos de Director Jurídico, quien “Recibe la Solicitud”, “Acusa Recibo” y “Deriva”. En esta etapa el ciudadano es informado del recibimiento (“Acuse Recibo”).

El Director Jurídico deriva la solicitud a la Unidad de Transparencia, una vez ahí el encargado “Analiza Solicitud”, siendo posible que ocurra una de cuatro posibilidades:

- a) Derivación a otro organismo: Ocurre cuando el municipio no cuenta con la información solicitada, acogiéndose al Artículo 13 de la Ley 20.285, donde se señala que: *“En caso que el órgano de la Administración requerido no sea competente para ocuparse de la solicitud de información o no posea los documentos solicitados, enviará de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, informando de ello al peticionario. Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, el órgano requerido comunicará dichas circunstancias al solicitante”*, y también a lugar la letra “f” del Artículo 11 de la presente Ley donde se señala: *“Principio de facilitación, conforme al cual los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo”*.

- b) Rechazo de la Solicitud: Sucede cuando en esta instancia la solicitud es rechazada en consecuencia al Artículo 5 de la Ley 20.285 que señala: *“En virtud del principio*

de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado. Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas”.

- c) Derivación a departamento: Ocurre cuando se da curso a la solicitud y se deriva al Departamento correspondiente, ejemplo Departamento de Rentas.

- d) Revisión y planteamiento: Ocurre cuando la solicitud debe ser subsanada o aclarada por el solicitante antes de ser enviada al Departamento correspondiente, para dicho efecto se informa al solicitante, éste tiene 5 días hábiles para realizarla, de no hacerlo, se da por desistida la solicitud; lo anteriormente señalado está acogido al Artículo 12 de la Ley 20.285, donde se señala que: *“La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener:*
 - a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.*
 - b) Identificación clara de la información que se requiere.*
 - c) Firma del solicitante estampado por cualquier medio habilitado.*
 - d) Órgano administrativo al que se dirige.*

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el inciso anterior, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición. El peticionario podrá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a

la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada. En los demás casos, las notificaciones a que haya lugar en el procedimiento se efectuarán conforme a las reglas de los artículos 46 y 47 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.”

Por consiguiente, la Unidad de Transparencia hace la “Notificación de Revisión” al Director Jurídico y este a su vez “Notifica al Usuario” y “Solicita Replantear la Solicitud”, en tanto, es el ciudadano quien debe “Reformular la Solicitud” en el plazo ya expuesto.

Una vez que el Departamento “Recibe la Solicitud de Información” evalúa si “Requiere Prórroga” o “Determina que la Información es Reservada”, en ambos casos, la solicitud retorna a la Unidad de Transparencia, donde se indica que se “Solicita Prórroga” o “Notifica que la Información es Reservada”, por tanto, la Dirección Jurídica “Autoriza Prórroga” y posteriormente “Notifica al Usuario Sobre la Información Reservada”, y finalmente el ciudadano recibe “Notificación de Prórroga”.

Si tras la evaluación del departamento no hay reparo alguno, como los expuestos anteriormente, se procede al “Desarrollo de la Solicitud”, la que, una vez lista, retorna a la Unidad de Transparencia; ésta última “Proporciona la Información” a la Dirección Jurídica, donde se “Emite Respuesta a la Solicitud”. El ciudadano “Recibe Respuesta a la Solicitud” mediante una de las siguientes tres vías, la cual debió ser indicada al momento de llenar el formulario:

- ✓ Correo electrónico.
- ✓ De forma presencial.
- ✓ Correo tradicional.

Una vez entregada la información al usuario (si es el caso), se da por terminado el proceso y entregada la respuesta.

4.4.- Análisis de Variables específicas

Para la realización de este punto, se consideró realizar un análisis de las respuestas recibidas tras la realización de las entrevistas realizadas a Encargados de Transparencia Municipal Paine, Funcionarios Paine y Usuarios (ver Anexo N°2). Para esto se procede a hacer un análisis por cada variable de investigación y sus respectivos indicadores.

La primera variable es “*Conocimiento de la Ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública y su aplicación por parte de los funcionarios a la I. Municipalidad de Paine*”. Tras la investigación y la aplicación de las entrevistas se señala, de acuerdo a cada indicador, lo siguiente:

➤ Grado de conocimiento de la ley

-Encargados de la Unidad: Al ser funcionarios encargados de la Unidad de Transparencia, están no sólo al tanto de la Ley en sus aspectos generales, sino que, además están actualizados a través de capacitaciones provenientes del Consejo para la Transparencia, considerando los conocimientos adquiridos muy pertinente para el desempeño de sus labores.

-Jefes de Departamento: Éstos si bien están al tanto de los aspectos generales que contempla la ley 20.285, en este caso no es el Consejo para la Transparencia quien imparte la capacitación, sino funcionarios Municipales como una forma de que manejen el funcionamiento, dándose tanto de modo formal como informal, ya que se hacen presentes las consultas directas a otros funcionarios ante alguna duda. Todos coinciden que, independiente de la proveniencia de las capacitaciones, éstas han facilitado el desempeño de sus labores.

-Usuarios: Éstos, al ser usuarios no ordinarios, es decir, tener relación directa o indirecta al Municipio, si bien saben de qué trata la Ley 20.285, se vuelve más general su tipo de capacitación, como lo son sesiones del Consejo Municipal, hasta por cuenta propia, lo que amplía la brecha del conocimiento y de este modo del uso.

➤ Nivel de compromiso con la Ley

-Encargados de la Unidad: Se evidencia un total compromiso y disposición en dar respuesta a las solicitudes de información en el Municipio y sus distintas Direcciones, así como en mantener actualizado el sitio web de Transparencia de la I. Municipalidad de Paine, donde mensualmente se sube nueva información.

-Jefes de Departamento: Todos coinciden en el gran compromiso que tiene el Municipio y ellos mismos como jefes de los departamentos con mayor número de solicitudes, y que tratan de transmitirlo al resto de los funcionarios, están muy conformes del modo como han cumplido el Principio de Transparencia y orgullosos de ir mejorando año a año.

➤ Cumplimiento con lo establecido por la Ley

-Encargados de la Unidad: Evidencian cumplir con todo lo que establece la Ley 20.285, los plazos, disponen los accesos correspondientes, además no poseen sanciones, salvo observaciones de calificación anual, por ejemplo, en la documentación de solicitud de prórroga.

-Jefes de Departamento: Todos coinciden en cumplir lo que establece la ley, haciendo énfasis en los plazos y acudiendo a la prórroga en los casos que sea necesario, siendo la recopilación de documentos de antigua data y la organización de diversos departamentos cuando una solicitud es amplia y transversal, lo que lentifica el proceso.

-Usuarios: Están conformes quienes han realizado solicitudes, en relación al cumplimiento de los plazos por parte del Municipio.

La segunda variable o dimensión corresponde a *“Fortalezas y las debilidades en el cumplimiento del principio de transparencia en la I. Municipalidad de Paine”*. Tras nuestra investigación y la aplicación de las entrevistas podemos señalar de acuerdo a cada indicador lo siguiente:

➤ Factores que influyen en el desempeño

-Encargados de la Unidad: Consideran como un factor el tipo de información solicitada y el cómo ésta influye en el plazo de entrega dentro del marco legal, asimismo, consideran óptimo el número de personas destinadas a la ejecución de la Transparencia.

-Jefes de Departamento: Al estar a cargo de más funcionarios detectan que la organización interna de cada departamento se torna fundamental a la hora de responder en los plazos establecidos, y también consideran óptimo el número de personas destinadas a la ejecución. Se repite que son todos los funcionarios los que en distintos momentos se encargan de entregar la información requerida, dependiendo de cuál sea ésta.

➤ Aspectos técnicos relevantes

-Encargados de la Unidad: Los encargados detectan que el mayor número de solicitudes proviene del Departamento de Rentas, Dirección de Obras Municipales y la Dirección de Desarrollo Comunitario.

-Jefes de Departamento: Identifican la organización interna como aspecto fundamental para el cumplimiento de la entrega de información en los plazos establecidos y en conformidad a lo solicitado.

➤ Problemas frecuentes

-Encargados de la Unidad: Se detecta la poca comunicación entre Departamentos, cuando una solicitud de información abarca más de uno de ellos.

-Jefes de Departamento: Señalan que una de las dificultades es lograr dar total conformidad al solicitante, por lo que se esmeran en cumplir las expectativas, además se evidencia la carencia de un catastro digital de los archivos que posee cada departamento, que, de existir, facilitarían la entrega de información y acortaría los plazos.

-Usuarios: El problema frecuente en el que todos los entrevistados con calidad de usuarios identifican es la desinformación de la población que, si bien una parte de ellas hace solicitudes y valer su derecho de acceso a la información, es una vasta parte de la comunidad la que queda marginada por no estar al tanto de ella.

La tercera variable o dimensión corresponde a “*Ejecución interna del principio de transparencia en el marco de la ley 20.285 en la I. Municipalidad de Paine*”. Tras nuestra investigación y la aplicación de las entrevistas podemos señalar de acuerdo a cada indicador lo siguiente:

➤ Protocolos existentes

-Encargados de la Unidad: Suben al portal las actualizaciones de información mensualmente.

-Jefes de Departamento: Preparan la información mes a mes, proporcionándola al encargado de la Unidad de Transparencia en la fecha convenida.

➤ Puntos críticos de la gestión

-Encargados de la Unidad: Resaltan el tiempo de entrega de información (20 días hábiles), lo consideran insuficiente, pues en muchos casos es bastante la información requerida por lo que el uso de la prórroga se torna frecuente.

-Jefes de Departamento: Coinciden en que el tiempo para dar respuesta al solicitante es insuficiente.

➤ Estado de cumplimiento de solicitudes

-Encargados de la Unidad: No existe ningún tipo de incentivo anexo para disminuir los tiempos de entrega, pero el compromiso del Municipio es alto por lo que no poseen sanciones.

-Jefes de Departamento: Si bien tampoco existe ningún tipo de incentivo anexo para disminuir los tiempos de entrega, cumplen los plazos establecidos por la ley y hacen uso de la prórroga en los casos que se necesita.

La cuarta variable o dimensión corresponde a “*Percepciones de usuarios de transparencia en la I. Municipalidad de Paine*”. Tras nuestra investigación y la aplicación de las entrevistas podemos señalar de acuerdo a cada indicador lo siguiente:

➤ Conocimiento de la ley

-Usuarios: Están al tanto del concepto de la ley, pero de forma muy general, existe cierto desconocimiento. Al ser una ley nueva, en términos prácticos, conlleva a un parcial desconocimiento. Lo que se replica en el mayor número de entrevistados es la iniciativa propia, es decir, que por sus propios medios han buscado capacitarse y, en otros casos, hacer las preguntas pertinentes para informarse sobre cómo hacer uso de la Transparencia. Muchos de ellos desconocían cómo hacer uso ya sea de la página web dispuesta por el Municipio, como también hacer una solicitud de modo presencial.

➤ Frecuencia en la utilización del servicio

-Usuarios: Mínima, existen salvedades, pero son la menor parte. La mayoría se salta todo protocolo y consigue o solicita información por la vía informal, en otras palabras, por medio de llamadas telefónicas, entre otros métodos. Lo anterior se hace como una forma de acortar tiempos y por desconocimiento del uso de las vías de solicitud.

➤ Grado de satisfacción

-Usuarios: La mayoría de los entrevistados se considera medianamente satisfechos, su principal crítica es el desconocimiento, consideran que si bien saben en qué consiste, el resto de la comunidad lo desconoce y que sólo una mínima parte recurre a ella de forma común. Resaltan la falta de difusión y consideraciones con las características de la comuna, entre ellas, que es una comuna rural con vasta población de adultos mayores, lo que genera una brecha tecnológica, además, al ser

una comuna relativamente grande, la posibilidad de hacer asidua las solicitudes de forma presencial en el Municipio se dificultan, traduciendo lo anterior a no uso de la Ley y a su vez del derecho al acceso a la información.

4.5.- Análisis y definición de propuestas.

En la realización de este capítulo se ha podido evidenciar una serie de deficiencias, pero también de virtudes de la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública.

En primer lugar, obsérvese que para el desarrollo de este trabajo de investigación no se postuló una hipótesis, sin embargo en las reuniones como equipo de trabajo, se tenía la certeza de que podía suceder que, al analizar la ejecución del principio de transparencia en la I. Municipalidad de Paine, se encontraran procesos deficientes, a pesar de que dicha municipalidad se encontrara en el lugar número 160 entre 345 municipalidades de nuestro país en cuanto al desarrollo de transparencia activa, vale decir, por información publicada en su portal; mientras que en su evaluación para transparencia pasiva realizada por el Consejo para la Transparencia, disminuyó de 100% a 88.6%, bajando 11,4% este año en comparación con el año 2015, por lo que como equipo se piensa que se va a encontrar más de una dificultad a la hora de evaluar la gestión de la Transparencia en la Municipalidad de Paine. Al hacer el análisis de los procesos internos y del cómo la municipalidad gestiona el principio de transparencia, se pudo dar cuenta de que la Municipalidad cumple con lo que la Ley establece, si bien existen algunas falencias, sobre todo en el Portal de Transparencia Municipal; por lo general la premisa es que la municipalidad cumple. Sin embargo, la investigación dio un giro inesperado al momento de realizar nuestras entrevistas. Como se explicó en el capítulo anterior, se hicieron 3 tipos de entrevistas: para encargados, para jefes de departamentos y para usuarios, siendo este último actor el que marcó un punto de quiebre trascendental en este trabajo de investigación.

Cuando se definió cuál sería el tipo de usuario que se entrevistaría, se determina que deberían ser usuarios que tengan directa relación con la municipalidad, por esta razón nos

centramos en concejales y dirigentes vecinales; sin embargo al momento de hacer un sondeo previo, nos pudimos percatar que la gran mayoría de estos usuarios, sabían en qué consistía la Ley de Transparencia, sin embargo no la utilizaban, entonces realizamos otro sondeo con usuarios que visitaban la Municipalidad de Paine los días lunes 3 y 10 de julio, realizando alguna tramitación en los distintos departamentos municipales, pero la respuesta siguió siendo la misma, en algunos casos la población no conocía la Ley, y los que sí la conocían no habían recurrido nunca a ella, por lo tanto realizamos las entrevistas a usuarios que tenían una relación directa con la municipalidad, pues nos entregaban datos interesantes para este análisis.

Algunas de las respuestas nos brindaron datos muy interesantes, ya que, al preguntar, por ejemplo, el por qué no utilizaban el Portal de Transparencia dispuesto en la página web municipal para obtener alguna información que pudiese interesarles como dirigentes, las respuestas nos llevaron a una realidad de la demografía comunal.

Al realizar las entrevistas, los concejales nos orientaron hacia una variable que apunta al tipo de población que habita la comuna de Paine. Una fracción importante de los habitantes de la comuna es adulto mayor, un 36,29 %, según la proyección para el año 2015 realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas. Por otra parte, los concejales nos indicaban que un porcentaje importante de la población es campesina y que, por lo tanto, estas personas no han tenido acceso a la educación, además de existir un porcentaje del 16,7% de pobreza en la comuna¹⁴ para el año 2013 según la encuesta CASEN versus un 9.2% de la región metropolitana y un 14.4% del total del país. Es por estas condiciones que en la mayoría de los casos las personas no acceden, por ejemplo, a revisar el Portal de Transparencia Municipal ya que en muchos casos no están informados de la Ley, no tienen acceso a internet o simplemente no saben utilizar un computador, lo cual es lamentable puesto que esta realidad se replica en muchas comunas del territorio nacional. Así, este grupo de la sociedad, en términos prácticos, queda excluido del objetivo que busca la Ley en cuanto al Artículo 10° Título IV: *“Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en formas y condiciones que establece la ley”*, pues en su Título III Artículo 7° indica que: *“Los órganos de la*

¹⁴ Ver datos publicados en página web <http://reportescomunales.bcn.cl/2015/index.php/Paine>

Administración del Estado señalados en el artículo 2º, deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes...”, por lo que, asumiendo esta realidad, la ley no está cumpliendo uno de sus principales principio, el principio de facilitación (Art. 11 letra “F”) debido a que, conforme a los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, no está facilitando el ejercicio del derecho, en consecuencia, la Ley está delimitando el acceso de la ciudadanía a informarse y a ejercer esta ley, y la disposición de información no es transversal a toda la sociedad chilena.

Al estar el acceso a la información delimitado en términos tecnológicos, se forma una brecha entre aquellos que pueden acceder a la información vía portal y quienes solicitan la información de forma presencial en el municipio haciendo la solicitud vía formulario físico. Sin embargo, puede suceder el caso de que si la información está publicada en el Portal de Transparencia Municipal, la unidad de transparencia puede resolver indicando que aquella información ya está puesta en disposición de la ciudadanía en el portal o bien puede responder aquella solicitud, lo que de todas formas genera una ambigüedad a la hora de ejercer el derecho. Es por esta razón que, como grupo de investigación, se ha resuelto que las recomendaciones o propuestas a la ejecución del principio de transparencia para la I. Municipalidad de Paine, y que eventualmente se podrían replicar en municipios que tengan una realidad demográfica similar a la de la comuna de Paine, son las siguientes: publicidad y difusión de la información, y capacitación a usuarios.

En cuanto a la publicidad y difusión, se hace necesario que la municipalidad llegue a la ciudadanía. Cabe destacar que, como indicamos en los antecedentes Municipales de Paine, esta comuna está compuesta por 15 localidades, de modo que cubre un amplio territorio y en consecuencia, la municipalidad debe incrementar sus esfuerzos por resolver las problemáticas de su comunidad, entre esas entregar la información pertinente según las diferentes realidades de sus habitantes. Es por esta razón que se cree que este punto se resolvería de forma integral si la Municipalidad de Paine replicara un servicio que entrega

la Municipalidad de Calera de Tango (Comuna de categoría rural) desde el año 2012, con el proyecto de Infocentros Móviles.

La Municipalidad de Calera de Tango, en búsqueda de resolver la problemática de la transición de un ámbito rural a un ámbito más urbano, con todos los efectos que esta transición trae consigo (principalmente mayor densidad poblacional por lo que existen mayor número de requerimientos de información y de servicios municipales), postuló el año 2012 el proyecto de “Adquisición de dos infocentro móvil comuna de Calera de Tango” al Gobierno Regional Metropolitano¹⁵, presentando como mayor dificultad del municipio la dispersión territorial. Este proyecto brindó un aporte de \$109.980.000 a la Municipalidad de Calera de Tango por concepto de adquisición de activo fijo. Se sugiere que, en base a las condiciones y a la realidad comunal, la Municipalidad de Paine debiera replicar este ejemplo y acercar tanto sus servicios como el traspaso de Información según lo establecido en la Ley 20.285, cumpliendo a cabalidad con el principio de no discriminación y el principio de facilitación, porque de acuerdo a los antecedentes anteriormente indicados e implementando esta línea de acción, respecto a la necesidad de acercar a los sectores rurales de la comuna a los servicios que el municipio brinda, asociados principalmente a lo que es la asistencia técnica, social, y las funciones administrativas propias del municipio, se está resolviendo el hecho de los sectores rurales de la comuna, donde se presenta un mayor grado de vulnerabilidad, tengan una conectividad integral con la municipalidad y así resuelva sus inquietudes. La implementación de esta medida, si bien tiene un beneficiario directo, vale decir, los habitantes de la comuna que viven en el área rural, también hay un beneficiario indirecto que es la propia Municipalidad de Paine, puesto que está potenciando su misión como municipalidad: *“La Municipalidad de Paine, tiene por finalidad satisfacer las necesidades de la comunidad local, promoviendo su participación en el progreso económico, social y cultural, con pleno respeto a su identidad, basados en la ruralidad y la agricultura, protegiendo al medio ambiente y sus recursos”* (cabe señalar, que la implementación de este proyecto tiene un gasto anual estimado de casi \$20.000.000 por concepto de; gastos de personal, combustible, servicios de conectividad inalámbrica, patentes y permisos de circulación, limpieza y mantenciones).

¹⁵ Postulación de proyecto mediante Fondo de Compensación por Transantiago, Cuota N°3, circular N°33, ingresado con fecha 12 de Enero bajo el Código Bip 30108848-0.

Por otra parte, y como propuesta para el mejor desarrollo comunal de la Ley 20.285, se recomienda que la Municipalidad de Paine debiese hacer capacitación a usuarios, sobre todo a aquellas organizaciones que tengan vínculos directos con la municipalidad, fortaleciendo así la democracia y la transparencia de los procesos que lleva a cabo. Es de suma importancia capacitar, por ejemplo, a los dirigentes de las distintas juntas de vecinos que conforman la Unión Comunal, para que estos tengan un control o manejen más información respecto a: proyectos realizados por obras municipales en sus vecindarios, fondos traspasado por aportes solidarios a juntas de vecinos, programas que van en directo beneficio de sus miembros, etc, de tal forma de generar un empoderamiento de la ciudadanía, que se haga partícipe de los procesos municipales y que ayude a fomentar el proceso de transparencia de las instituciones del Estado.

Se sostiene que hay un potencial en la comuna respecto al acceso a la información pública por parte de la población joven. La Municipalidad de Paine tiene a su cargo 17 colegios municipales a la fecha, por lo que, creemos que es posible hacer un vínculo con los colegios de enseñanza básica a través del programa estatal “Mi Primer Pc”, programa de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas que consiste en la entrega de un computador o notebook elegido por el alumno beneficiado que esté en condición de vulnerabilidad considerando los datos aportados por el Ministerio de Educación (MINEDUC) y el Sistema Nacional de Asignación con Equidad (SINAE).

La municipalidad de Paine para el año 2014 presentaba un total de 8.191 niños matriculados para enseñanza básica¹⁶, de manera que hay un gran potencial, si se considera que, según el SENSU del año 2012, la población es de 66.238 habitantes, de los cuales un 12,36% del total la población de la comuna de Paine corresponde a niños que cursan educación básica. Se entiende que la disminución de la brecha tecnológica existente entre la Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública entre los ciudadanos que sí tienen acceso a él y los portales de transparencia de las distintas instituciones públicas nacionales y los que no poseen acceso, y en este caso de la I. Municipalidad de Paine, quedando excluidos del ejercicio del derecho que otorga la Ley, se soluciona en una gran medida al largo plazo, si

¹⁶ Ver datos publicados en página web <http://reportescomunales.bcn.cl/2015/index.php/Paine> “Matrícula por nivel de educación 2012-2014”

se brinda esta educación por medio de capacitación a los niños que cursan enseñanza básica, sobre todo de niños que cursen de 4to a 8vo Básico, pues por medio de ellos los adultos podrían eventualmente informarse y acceder a la información del Estado y de la Municipalidad de Paine en particular, además de generar conciencia y conocimiento sobre la importancia en el desarrollo de la democracia de nuestro país mediante el ejercicio de la Ley 20.285.

CAPÍTULO V: REPORTE DE RESULTADOS

5.1.- Conclusiones finales.

Analizando finalmente este trabajo, se cree que si bien esta investigación apuntaba hacia el cómo la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado se aplicaba dentro de una municipalidad rural, en el desarrollo se pudo ir analizando puntos en que la Ley falló respecto a las limitaciones no explícitas, pero que están presente en la Ley. Por ejemplo, la Ley 20.285 en su Artículo 11° letra “K” menciona el principio de gratuidad indicando que el acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito sin perjuicio de lo establecido en esta ley, sin embargo, en el Artículo 18° la Ley dice que “Sólo se podrá exigir el pago de los costos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada”. En el caso de la Municipalidad de Paine, existe una Ordenanza Municipal (ver Anexo N°3) de Julio del 2014 que establece los valores por costos de reproducción (fotocopias e impresión 0,003 UTM, DVD 0,010 UTM, CD 0,010 UTM y planos 0,50 UTM). Como futuras Administradoras Públicas, creemos que el Artículo 18° de esta Ley debiese ser modificado, puesto que como se ha podido evidenciar, este artículo es un limitante para aquellos que no pueden pagar este costo, porque además este mismo artículo establece que “La obligación del órgano requerido de entregar la información solicitada se suspende en tanto el interesado no cancele los costos y valores a que se refiere el inciso precedente”. Por consiguiente, es recomendable que los costos de reproducción debiesen ser gratuitos para las personas naturales que solicitan información y que no tienen relación ni con empresas, ni con instituciones del Estado.

Teniendo como premisa que la Ley de Transparencia se crea a modo de que la ciudadanía tuviese un mayor control de los procesos llevados a cabo por las instituciones del Estado, parece curioso el poco conocimiento que la ciudadanía tiene respecto a esta Ley, por lo mismo, según el sondeo preliminar realizado para realizar las entrevistas a usuarios, las personas no saben ejercer su derecho a informarse o solicitar información a las instituciones públicas, sin embargo, para quienes trabajan en el aparato estatal, trabajar con esta Ley es casi una obligación, considerando que el Consejo para la Transparencia constantemente está evaluando el desempeño de las instituciones en cuanto al

cumplimiento de la Ley, y por tanto también es una forma de validar el trabajo de una institución pública respecto a otra, lo que sugiere que la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado más que ayudar al control que ejerce la ciudadanía, responde a una necesidad del propio Estado de ejercer un control sobre las instituciones públicas.

En el desarrollo de este trabajo de investigación se pudo evidenciar que la Ley 20.285 Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado está hecha para entendidos, para aquellos que saben, por ejemplo, las partidas que componen el gasto público, los conceptos por los cuales se realiza una modificación presupuestaria, o más simple aún, qué significa el personal de planta, a contrata u a honorarios, etc., en términos generales estos conceptos no son manejados por la ciudadanía, por lo tanto en este aspecto pueden existir dos soluciones: o bien se acepta que esta Ley es para que el ejercicio del derecho sea exclusivamente de quienes trabajan en la Administración del Estado y se hacen las modificaciones pertinentes, o bien se puede trabajar de forma íntegra para que la ciudadanía conozca al Estado y sus procesos, velando así por el real ejercicio del derecho por parte de las personas a informarse como la ley lo establece, y en este punto la educación cívica es fundamental.

Para finalizar este trabajo, se cree que esta investigación puede ser un referente a la hora de desarrollar la Ley 20.285 Sobre el Acceso a la Información Pública en Municipalidades de categoría rural, puesto que una de las principales características de este tipo de comuna tiene que ver con la extensión de su territorio y la población campesina que se asienta alrededor. Generalmente en este tipo de comuna los servicios se encuentran centralizados en un núcleo urbano donde están emplazados colegios, centros de salud, Municipalidades, Correos de Chile y oficinas de Registro Civil entre otros, por lo que la implementación de Info Móviles en este tipo de comunas resuelve una gran problemática, en cuanto permite que la municipalidad pueda dar un servicio integral a los habitantes de la zona.

Considerando el vuelco que tomó este trabajo de investigación, al resolver que la mayor problemática de la aplicación de la Ley es a nivel de usuarios, se cree que si este trabajo de investigación logra ser un precedente, sin lugar a dudas una de las principales medidas que beneficiaría al desarrollo de la democracia de nuestro país sería el estimular la participación de la ciudadanía desde sus inicios. Por eso que creemos que el gobierno debiese incorporar en sus programas de educación escolar la enseñanza de este tipo de leyes y, por tanto, concientizar sobre el ejercicio de sus derechos.

La Ley de Transparencia como se evidenció en el desarrollo de este trabajo de investigación, es una Ley que se gesta en un contexto de reformas de modernización del Estado, y es por esta razón que se asume la Ley desde la perspectiva del desarrollo de las telecomunicaciones en nuestro país. Hoy las nuevas generaciones están insertas en una realidad donde el acceso a la información está prácticamente alcance de todos, si bien como mencionamos anteriormente, la mayor dificultad en el acceso a la información está en las zonas rurales del país, hoy es una herramienta que, bien utilizada, puede ayudar a potenciar aún más la democracia de nuestro país y sobre todo en cuanto a la profundización del principio de transparencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Autor Desconocido. Guía legal sobre Concejales. [en línea] Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. 8 de Julio, 2009.
< <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/concejales> > [consulta 12 de Abril,2017]
- Autor Desconocido. Guía legal sobre Alcaldes. [en línea] Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. 8 de Julio, 2009, < <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/alcaldes> > [consulta 12 de Abril, 2017]
- Ley 20. 285.Sobre Acceso a la Información Pública. En Santiago de Chile, 20 de Agosto, 2008 Diario Oficial de la República de Chile. [en línea] Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. < <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363> > [consulta 22 de Febrero, 2017]
- Ley 18.575. Ley Orgánica Constitucional de las Bases Generales de la Administración del Estado. En Santiago de Chile, 5 de Diciembre, 1986, Diario Oficial de la República de Chile. [en línea]. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile <<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29967> > [consulta 18 de Marzo, 2017]
- Constitución Política de la República de Chile. 11 de Septiembre 1980. [en línea] Gobierno de Chile. <http://www.gob.cl/wp-content/uploads/2014/03/constitucion_politica_2009.pdf> [consulta 22 de Marzo 2017]

- Decreto 423. Crea la Comisión Nacional de Ética Pública. 5 de Abril, 1994 [en línea] Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
<<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=13234>> [consulta 11 de Abril, 2017]

- Consejo para la Transparencia. [en línea]
<<http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/edic/base/port/inicio.html>>
[consulta 2 Abril, 2017]

- A diez años del fallo Claude Reyes: impactos y desafíos. [en línea] Santiago de Chile, Septiembre, 2016
<http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20130820/asocfile/20130820152206/revista_web.pdf> [consulta 11 de Abril. 2017]

- Consejo para la Transparencia. Informe Mensual de Estadística [en línea] Julio 2017.
<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/2017+07+Informe+mensual+PdT.pdf_1501862056903/2ebe5807-a9bb-4c60-9d15-5e12c10b70ea?version=1.0> [consulta 5 de Junio, 2017]

- Consejo para la Transparencia. Implementación del Proceso de Acceso a la Información. [en línea] Principales Hallazgos 2009-2011. Serie Cuadernos de Trabajo. Enero, 2013.
<http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121213/asocfile/20121213160518/implementacion_del_proceso_de_acceso_a_la_informacion.pdf> [consulta, 25 de de Mayo, 2017]

- Consejo para la Transparencia. “ 76,9% de cumplimiento en Transparencia Activa, obtienen, en promedio, las Municipalidades” . Martes 4 de Octubre, 2016.
<http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121213/asocfile/20121213160518/implementacion_del_proceso_de_acceso_a_la_informacion.pdf> [consulta, 13 de Junio, 2017]

- Consejo para la Transparencia. Quinta fiscalización a Municipalidades. [en línea] Fiscalización realizada entre Junio 2016 y Agosto 2016. Agosto, 2016
<<http://200.91.44.244/quinta-fiscalizacion-a-municipalidades/consejo/2016-10-11/121907.html>> [consulta, 3 Julio, 2017]

- NORDETTI, Pierinna. Modernización del Estado, Transparencia y Acceso a la Información: Una mirada actual al Sistema imperante. Trabajo para Diplomado Derecho Administrativo. 2015. 15 páginas.

- Consejo para la Transparencia. Informe Fiscalización. Derecho de Acceso a la Información. Proceso de Fiscalización Municipalidades. 2016. 22 de Julio, 2016. Municipalidad de Paine.

ANEXOS

Anexo N°1; Oficio N°004944 Solicitud de Información.

OFICIO N° 004944

ANT.: Solicitud de Información de la Sra. Sylvana Carancio López, de fecha 10 de mayo de 2017.

Ingreso **CT001T0003347**

MAT.: Responde solicitud de información.

SANTIAGO, 07 JUN 2017

A : SRA. SYLVANA CARANCIO LÓPEZ
DE : RAÚL FERRADA CARRASCO, DIRECTOR GENERAL
CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Mediante el presente, me dirijo a usted con el objeto de dar respuesta a la solicitud presentada ante este Consejo el día 10 de mayo de 2017, a través de la cual requirió lo siguiente:

"... necesito información sobre el cumplimiento de las solicitudes de transparencia pasiva a la I. Municipalidad de Paine, número de solicitudes realizadas, grado de cumplimiento y si existen sanciones, todo esto para el año 2016."

Sobre el particular, le informo que de acuerdo a los datos que arroja el Portal de Transparencia, la Municipalidad de Paine registra durante el año 2016, el ingreso de un total de 254 solicitudes de acceso a la información pública, los que se presentan en el cuadro que sigue, indicando cuál fue el resultado final de la respectiva solicitud:

Estados	N° Solicitudes ingresadas
Solicitud derivada	7
Respuesta entregada	235
Solicitud anulada	5
Solicitud desistida	7
Total general	254

Solicitud derivada: La solicitud se envió a otro organismo, que era competente.

Respuesta entregada: La información fue entregada al solicitante.

Solicitud anulada: No correspondía a una solicitud de acceso a la información pública

Solicitud desistida: El solicitante no persistió en su requerimiento de entrega de información.

Ahora bien, este Consejo no dispone de un sistema que le permita hacer seguimiento a cada una de las solicitudes de acceso a la información que ingresan y se responden por los organismos obligados por la Ley de Transparencia. Por tal razón, la fiscalización del desempeño de las instituciones en esta materia, se efectúa a través de la presentación de solicitudes mediante la modalidad de usuario simulado y el examen de la forma en que la respectiva institución cumple la normativa que regula el procedimiento de acceso a la información pública, en cada una de las etapas previstas en él.

En el año 2016, por el que Ud. consulta, este Consejo ingresó una solicitud a través de los sistemas electrónicos de la Municipalidad de Paine y como resultado de la evaluación del modo como el municipio cumplió las distintas etapas y trámites previstos en la normativa, se evacuó el Informe de Fiscalización cuya copia se adjunta.

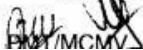
Finalmente, le informo que desde la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia, no existen sumarios instruidos en contra de la Municipalidad de Paine por infracciones a la referida ley y, por lo tanto, tampoco existen sanciones recaídas en sus autoridades.

Sin otro particular, se despide atentamente,


RAÚL FERRADA CARRASCO
DIRECTOR GENERAL
CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA



Adj.: Informe Fiscalización Derecho de Acceso a la Información,
Proceso de Fiscalización Municipalidades 2016, M. de Paine.


PMT/MCMV

Anexo N°2; Entrevistas.

ENCARGADOS DE UNIDAD DE TRANSPARENCIA.

NOMBRE: *Bárbara Jansana*

CARGO: *Directora Jurídica y encargada Unidad de Transparencia*

1° ¿Desde cuándo forma parte de la I. Municipalidad de Paine?

“Desde el 10 de abril del año 2015”.

2° Describa su participación respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Encargada de la unidad de transparencia, me corresponde visar respuestas a transparencia pasiva y coordinar la transparencia activa”.

3° ¿Cuál es el aporte que realiza su participación en el cumplimiento del Principio de Transparencia, conforme a la Ley 20.285?

“Mantener activa y ordenada la unidad de transparencia para dar cumplimiento a lo que establece la ley”.

4° ¿Ha recibido capacitación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 20.285?

“Si”.

5° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de dicha capacitación?

“El consejo para la transparencia”.

6° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Si”.

7° ¿Considera Ud. que la capacitación obtenida facilita su labor?

Si

8° ¿Cuál es su apreciación respecto del compromiso del Municipio sobre el cumplimiento del Principio de Transparencia?

“Considero que 100% comprometido, por algo hemos ido aumentando el nivel de cumplimiento año a año”.

9° En base a su experiencia, ¿Cuál es el origen de la mayoría de las solicitudes?

“Patentes comerciales”.

10° ¿Cuál es el departamento con mayor número de solicitudes, ingresadas vía Transparencia Pasiva?

“Rentas municipales, DIDECO, obras”.

11° Respecto al plazo legal de 20 días hábiles de respuesta a las solicitudes vía Transparencia Pasiva, ¿Cuál es la menor y mayor demora registrada respectivamente?

“Siempre cumplimos en los plazos”.

12° ¿Cuál es el porcentaje de solicitudes exitosas? (no afectas a causales de secreto y reserva, además de derivación inter departamento)

“Desconozco el porcentaje específico, pero debiera ser por sobre el 90%”.

13° ¿El Municipio ha sido sancionado y/o han llegado observaciones del Consejo de Transparencia?

“Sólo observaciones en las actas de fiscalización anual, nunca sanciones”.

14° ¿Existe en el Municipio algún tipo de reporte semanal interno respecto al desarrollo y ejecución de la Transparencia?

“No”.

15° ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo legal establecido (20 días hábiles) para que el Municipio responda a las solicitudes?

“Prudente y conforme al resto de la normativa de derecho público”.

16° ¿Con qué frecuencia el Municipio utiliza la prórroga excepcional de 10 días hábiles adicionales, ante circunstancias que han dificultado la recolección de información?

“Muchas veces, dependiendo de la materia solicitada”.

17° ¿Existe algún tipo de incentivo por parte del Municipio para acortar los tiempos de respuesta y evitar sanciones?

“No”.

18° ¿Cuál es la frecuencia de actualización de la información en la página web del Municipio, respecto a las exigencias de la Ley 20.285 sobre Transparencia y acceso a la información?

“Mensual”.

19° ¿Considera que el número de personas destinadas a la ejecución de la Transparencia es el adecuado]?

“Si”.

20° ¿Cuál considera un número óptimo?

“Depende de la realidad de cada municipio”.

21° ¿Cuál considera una fortaleza del Municipio en la ejecución de la Transparencia?

“El cumplimiento y compromiso, además del orden de la unidad”.

22° ¿Identifica Ud. algún tipo de debilidad en la correcta ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“Los tiempos de respuesta”.

23° ¿Cómo evaluaría la ejecución del Principio de Transparencia en el Municipio?

“Muy bueno”.

24° ¿El Municipio consta de algún instrumento para evaluar internamente la aplicación de la ley 20.285?

“Formalmente no, pero se evalúa anualmente con los informes de fiscalización.”

25° Desde la perspectiva de los resultados, ¿Considera Ud. Necesaria la creación de un área especializada en Transparencia en el Municipio?

“Si, existe en Paine.”

26° En base a la experiencia municipal, ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el Municipio en el tema de Transparencia?

“Mantener el nivel de cumplimiento y subir año a año”.

ENCARGADO DE UNIDAD DE TRANSPARENCIA.

NOMBRE: *Israel Salinas Farías*

CARGO: *Administrativo Unidad de Transparencia*

1° ¿Desde cuándo forma parte de la I. Municipalidad de Paine?

“Casi 7 años, antes en el Juzgado de Policía Local, desde 01/01/2016 en la Unidad de Transparencia”.

2° Describa su participación respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Mi Trabajo o participación en Transparencia, consiste primero en ir derivando a las distintas Direcciones o departamentos Municipales las solicitudes que ingresan a través de nuestro Portal o nuestra oficina de partes, estas a medida que van entregando lo solicitado se ordena y organiza y se acompaña con un Ordinario firmado por la autoridad para finalmente dar así respuesta a lo solicitado, segundo mantener actualizada la plataforma de transparencia activa en cuanto a informar mes a mes respecto de los distintos convenios que va aprobando nuestro Municipio”.

3° ¿Cuál es el aporte que realiza su participación en el cumplimiento del Principio de Transparencia, conforme a la Ley 20.285?

“Mi aporte creo yo va más que nada en ser un puente o intermediario entre las personas que presentan solicitudes de información y la Municipalidad, preocupándome que la información que se entrega sea efectivamente la correcta que esta vaya en la forma solicitada y dentro de los plazos que establece la Ley”.

4° ¿Ha recibido capacitación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 20.285?

“Si”.

5° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de dicha capacitación?

“El Consejo para la Transparencia”.

6° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Si, ya que tal capacitación trataba acerca de la protección y el trato de los Datos Personales, un tema muy recurrente en las solicitudes de información”.

7° ¿Considera Ud. que la capacitación obtenida facilita su labor?

“Si, por lo que anteriormente señalaba”.

8° ¿Cuál es su apreciación respecto del compromiso del Municipio sobre el cumplimiento del Principio de Transparencia?

“Con respecto a Transparencia Pasiva, siempre ha estado el compromiso y la disposición por parte de las diversas Direcciones Municipales en la entrega de la información cada vez que son requeridos, Con respecto a Transparencia Activa se está permanentemente actualizando la información que se publica en nuestra plataforma y a su vez siempre se está tratando de cumplir con todas las exigencias que nos establece el Consejo”.

9° En base a su experiencia, ¿Cuál es el origen de la mayoría de las solicitudes?

“Patentes”.

10° ¿Cuál es el departamento con mayor número de solicitudes, ingresadas vía Transparencia Pasiva?

“El departamento de Rentas, es quien presenta la mayor cantidad de solicitudes”.

11° Respecto al plazo legal de 20 días hábiles de respuesta a las solicitudes vía Transparencia Pasiva, ¿Cuál es la menor y mayor demora registrada respectivamente?

“La menor demora son las patentes en general, ya que nuestro departamento de rentas tiene un sistema que facilita esta tarea, la mayor demora muchas veces se produce en el volumen de documentos ej. Decretos, que se solicitan los cuales en muchos casos son de antigua data”.

12° ¿Cuál es el porcentaje de solicitudes exitosas? (no afectas a causales de secreto y reserva, además de derivación inter departamento)

“100%, eso está reflejado en que hasta ahora no hemos tenido ninguna reclamo ante el Consejo”.

13° ¿El Municipio ha sido sancionado y/o han llegado observaciones del Consejo de Transparencia?

“Sancionado No, pero si en la última fiscalización nos hicieron una observación con respecto a las solicitudes de prórroga, en donde se nos solicitó de debiésemos generar un documento firmado por la autoridad competente e indicando los días y motivos de porque la solicitábamos”.

14° ¿Existe en el Municipio algún tipo de reporte semanal interno respecto al desarrollo y ejecución de la Transparencia?

“No”.

15° ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo legal establecido (20 días hábiles) para que el Municipio responda a las solicitudes?

“Me parece insuficiente, considerando que existen Municipios en donde la dotación de funcionarios es pequeña en comparación con otros y considerando que en muchos casos la

información que se solicita es mucha y eso implica disponer de harto tiempo y de varias personas para recabarla”.

16° ¿Con qué frecuencia el Municipio utiliza la prórroga excepcional de 10 días hábiles adicionales, ante circunstancias que han dificultado la recolección de información?

“Son poco frecuentes las solicitudes de prórrogas, privilegiamos cumplir dentro del plazo, aunque hay veces en que la información solicitada es mucha o se necesita recopilar de diversas dependencias municipales, en esos casos nos hemos visto en la necesidad de solicitarla”.

17° ¿Existe algún tipo de incentivo por parte del Municipio para acortar los tiempos de respuesta y evitar sanciones?

“No”.

18° ¿Cuál es la frecuencia de actualización de la información en la página web del Municipio, respecto a las exigencias de la Ley 20.285 sobre Transparencia y acceso a la información?

“Mensual”.

19° ¿Considera que el número de personas destinadas a la ejecución de la Transparencia es el adecuado?

“Hasta ahora sí, porque el número de solicitudes que ingresan a través de nuestro portal aun es bajo”.

20° ¿Cuál considera un número óptimo?

“Ese número dependerá del aumento en las solicitudes y/o nuevas disposiciones que vaya incluyendo el Consejo”.

21° ¿Cuál considera una fortaleza del Municipio en la ejecución de la Transparencia?

“La Fortaleza es el compromiso permanente con Transparencia, primero en cumplir con todas las solicitudes que ingresan dentro de los plazos establecidos, para lo cual está el apoyo y la disposición permanente de todas las Direcciones en este sentido, y segundo el compromiso por cumplir con todas las disposiciones y/o modificaciones que va generando el Consejo”.

22° ¿Identifica Ud. algún tipo de debilidad en la correcta ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“La debilidad quizás este muchas veces en la falta de comunicación entre los diversos departamentos y direcciones, ya que dicha comunicación simplificaría el trabajo y disminuiría los tiempos para dar respuesta”.

23° ¿Cómo evaluaría la ejecución del Principio de Transparencia en el Municipio?

“Muy bueno porque quizás en un comienzo no se le daba mucha importancia al tema de la Transparencia, pero que con el correr de los años cada vez se le está tomando mayor el peso y esto se ve reflejado en el compromiso de los Directores y demás funcionarios en cumplir siempre con lo que se les solicita”.

24° ¿El Municipio consta de algún instrumento para evaluar internamente la aplicación de la ley 20.285?

“No”.

25° Desde la perspectiva de los resultados, ¿Considera Ud. Necesaria la creación de un área especializada en Transparencia en el Municipio?

“Desde mi punto de vista creo que no, porque generalmente los temas que digan relación con Transparencia, estos se conversan y trabajan en conjunto con todas las personas involucradas en el tema, buscando siempre mejorar en todos los aspectos”.

26° En base a la experiencia municipal, ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el Municipio en el tema de Transparencia?

“Bueno creo yo que como meta la idea es tener y mantener ojalá un funcionamiento óptimo en todo lo que diga relación con Transparencia, lo que debiera reflejarse en buenas calificaciones por parte del Consejo”.

JEFES DE DEPARTAMENTO.

NOMBRE: *María Francisca Rubio*

CARGO: *Directora de la Dirección de Desarrollo Comunitario.*

1° ¿Desde cuándo forma parte de la I. Municipalidad de Paine?

“A contar de segundo semestre del año 2011 y desde el 2012 el presente cargo”.

2° Describa su participación respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Responsable de entregar tanto información básica y compleja del servicio, la proporcionamos en los plazos establecidos para su publicación vía transparencia activa, y además responder a todas las solicitudes de transparencia pasiva, coordinar sus respuestas, DIDECO tiene muchos programas por lo que tras una coordinación con la persona idónea podemos dar una respuesta”.

3° ¿Cuál es el aporte que realiza su participación en el cumplimiento del Principio de Transparencia, conforme a la Ley 20.285?

“Facilitar la entrega de información y dar respuesta oportuna a las diferentes consultas de la comunidad”.

4° ¿Ha recibido capacitación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 20.285?

“Si, formalmente hice un curso online, hace aproximadamente dos años atrás, y capacitaciones informales, es decir, consultas directas a otros funcionarios del Municipio”.

5° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de dicha capacitación?

“Del curso on-line no recuerdo específicamente el servicio, pero sí que se le fue enviado a varios Directores, así como también a la Secretaria del Administrador Municipal”.

6° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Muy pertinente, aprendí bastante”.

7° ¿Considera Ud. que la capacitación obtenida facilita su labor?

“Bastante, me dejó al día en temas de Transparencia”.

8° ¿Cuál es su apreciación respecto del compromiso del Municipio sobre el cumplimiento del Principio de Transparencia?

“Somos un Municipio donde la Transparencia es algo muy relevante, nos enorgullecemos de ser muy transparentes y tener muy ordenada y organizada la documentación y todo aquello que realizamos, además nos facilita dar a conocer a la comunidad todo aquello que realizamos”.

9° En base a su experiencia, ¿Cuál es el origen de la mayoría de las solicitudes?

“En este departamento la mayoría de las solicitudes tiene relación con apoyo para estudios, como lo son medio ambientales y de organizaciones comunitarias”.

10° ¿Cómo procede el ingreso de una solicitud de información vía Transparencia Pasiva en este departamento?

“A través del portal de transparencia municipal y el encargado de Transparencia lo filtra y en este caso me lo deriva y a su vez lo derivo a la persona correspondiente según la información requerida”.

11° ¿Cuál es el porcentaje de respuesta a las solicitudes que posee este departamento?

“Cercano al 100%, te digo que cercano, pues existen excepciones que se dan cuando llega una solicitud de información que no está sistematizada, y que conlleva una contratación para la recopilación”.

12° ¿Qué opina respecto al tiempo legal establecido (20 días hábiles) para que el Municipio responda a las solicitudes?

“En general está bien, no hay mayor inconveniente salvo excepciones donde la solicitud pasa a ser más engorrosa por el tipo de información requerida, por ejemplo, cuando dos o más departamentos deben coordinarse para una respuesta integral”.

13° ¿Con qué frecuencia este departamento utiliza la prórroga excepcional de 10 días hábiles adicionales, ante circunstancias que dificulten la recolección a la información?

“Alrededor de un tercio de las solicitudes conllevan a una prórroga, precisamente por coordinación de departamentos para una respuesta completa”.

14° ¿Existe algún tipo de incentivo en este departamento para acortar los tiempos de resolución de solicitudes y de esta manera evitar sanciones?

“No, pues es un compromiso que está dentro de nuestras funciones habituales”.

15° ¿Considera que el número de personas destinadas en este departamento para la ejecución de la Transparencia es el adecuado?

“En DIDECO todos somos parte, pues depende el tipo de información solicitada es la derivación que hago, por lo tanto, no es determinado el número, todos en distintos momentos la ejecutamos”.

16° ¿Cuál considera Ud. un número óptimo?

“Esta Dirección posee muchos Programas, por lo tanto, todos somos participes”.

17° ¿Cuál considera Ud. que es una fortaleza en este departamento en la ejecución de la Transparencia?

“La disposición de los funcionarios, pues si bien es un trabajo paralelo a la generalidad de nuestras funciones, dicha Transparencia nos ayuda a dar a conocer a la comunidad que desarrollamos nuestro trabajo de forma clara y transparente”.

18° ¿Identifica Ud. algún tipo de debilidad en la correcta ejecución de la Transparencia en este departamento?

“En la activa considero que no tenemos ninguna debilidad. En la pasiva recae más bien en las expectativas de los solicitantes, respecto a atribuciones que tenemos. Esa considero que es la mayor dificultad para satisfacer a quienes consulten”.

19° ¿Cómo evaluaría la ejecución del Principio de Transparencia en este departamento?

“Muy buena, estamos todos muy comprometidos con la buena ejecución”.

20° ¿El departamento consta de algún instrumento para evaluar internamente la ejecución y aplicación de la ley 20.285?

“El propio Departamento no, sólo el registro del encargado Municipal de Transparencia, respecto a las respuestas a las solicitudes y plazo en el que se ejecuta”.

21° Desde la perspectiva de los resultados, ¿Considera Ud. necesaria la creación de un área especializada en Transparencia en el Municipio?

“Existe una y considero que está bien lo que hay y como funciona, están muy bien coordinado”.

22° En base a su experiencia, ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el departamento respecto a la Transparencia?

“Incluir más Departamentos en la Transparencia Activa, esta Dirección tiene muchos beneficios para la comunidad que podrían unirse a lo que ya se entrega vía página web”.

JEFES DE DEPARTAMENTO.

NOMBRE: *Daniel San Martín Melo*

CARGO: *Director de Obras Municipales.*

1° ¿Desde cuándo forma parte de la I. Municipalidad de Paine?

“Como DOM, desde el día 02.11.2011”.

2° Describa su participación respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Estoy a cargo de una de las Direcciones que recibe un alto número de solicitudes de información y que mensualmente debe aportar antecedentes para su disponibilidad en la web”.

3° ¿Cuál es el aporte que realiza su participación en el cumplimiento del Principio de Transparencia, conforme a la Ley 20.285?

“El aporte podría considerarse en el permanente propósito y acción de disminuir el tiempo de respuesta en lo que compete a esta Dirección”.

4° ¿Ha recibido capacitación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 20.285?

“Si”.

5° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de dicha capacitación?

“Personal Municipal, en diferentes instancias”.

6° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Si, completamente”.

7° ¿Considera Ud. que la capacitación obtenida facilita su labor?

“Si, considerando la labor en su relación con tema de Transparencia y Acceso a la información”.

8° ¿Cuál es su apreciación respecto del compromiso del Municipio sobre el cumplimiento del Principio de Transparencia?

“Se observa y formo parte de un compromiso mayor en el cumplimiento del principio de Transparencia”.

9° En base a su experiencia, ¿Cuál es el origen de la mayoría de las solicitudes? (Ej: motivación política).

“Erradamente se utiliza como mecanismo de reclamos por construcciones sin permiso o por eventuales trabajos a realizar por terceros, también es muy elevado el número de solicitudes asociadas a posibles estudios o trabajos universitarios”.

10° ¿Cómo procede el ingreso de una solicitud de información vía Transparencia Pasiva en este departamento?

“A través del portal Municipal y derivado internamente por el responsable Municipal vía mail a la DOM”.

11° ¿Cuál es el porcentaje de respuesta a las solicitudes que posee este departamento?

“Se responde la totalidad de solicitudes que son derivadas a esta Dirección, independiente que sea una respuesta favorable o negativa”.

12° ¿Qué opina respecto al tiempo legal establecido (20 días hábiles) para que el Municipio responda a las solicitudes?

“Es suficiente cuando son solicitudes que no implican efectuar una labor o trabajo de recopilación de información que históricamente el Municipio nunca llevó a cabo”.

13° ¿Con qué frecuencia este departamento utiliza la prórroga excepcional de 10 días hábiles adicionales, ante circunstancias que dificulten la recolección a la información?

“Idealmente se intenta no utilizar, sin embargo, se podría señalar un promedio de un 25% de los casos o tal vez menos”.

14° ¿Existe algún tipo de incentivo en este departamento para acortar los tiempos de resolución de solicitudes y de esta manera evitar sanciones?

“No existe incentivo; solo por cumplimiento de normativa”.

15° ¿Considera que el número de personas destinadas en este departamento para la ejecución de la Transparencia es el adecuado?

“En la DOM, todos los funcionarios están involucrados en responder las diferentes solicitudes, dependiendo la asignación a la materia que trate la consulta”.

16° ¿Cuál considera Ud. un número óptimo?

“Es relativo; sin embargo, creo que debería ser que toda la Dirección esté disponible para elaborar respuestas”.

17° ¿Cuál considera Ud. que es una fortaleza en este departamento en la ejecución de la Transparencia?

“Lo mismo que lo señalado en los puntos anteriores; que todos los funcionarios están preparados para elaborar respuestas a los requerimientos. En caso de ser necesario,

deben ser vistos en conjunto, cuando traten de materias diferentes e involucren a distintos departamentos de la DOM”.

18° ¿Identifica Ud. algún tipo de debilidad en la correcta ejecución de la Transparencia en este departamento?

“No disponer de un catastro único y digital de toda la información que posee la DOM en sus registros. Considerando el histórico de antecedentes emanados por la Dirección”.

19° ¿Cómo evaluaría la ejecución del Principio de Transparencia en este departamento?

“Satisfactorio, considerando la experiencia de las solicitudes ingresadas hasta la fecha”.

20° ¿El departamento consta de algún instrumento para evaluar internamente la ejecución y aplicación de la ley 20.285?

“No, solo la norma y su cumplimiento en plazos”.

21° Desde la perspectiva de los resultados, ¿Considera Ud. necesaria la creación de un área especializada en Transparencia en el Municipio?

“Sí, es necesario debido a la demanda y diversidad de solicitudes que ingresan a la Municipalidad”.

22° En base a su experiencia como departamento, ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el departamento respecto a la Transparencia?

“El próximo desafío y en el cual se está trabajando actualmente, es la digitalización de todos los antecedentes, con el fin de conformar el catastro único digital DOM. De esta forma, disponer de los antecedentes de forma rápida y eficiente”.

JEFES DE DEPARTAMENTO.

NOMBRE: *Luis Montecino López.*

CARGO: *Jefe Departamento de Rentas.*

1° ¿Desde cuándo forma parte de la I. Municipalidad de Paine?

“Desde mayo 2014”.

2° Describa su participación respecto a la Transparencia en el Municipio.

“Coordinar la correcta publicación tanto de transparencia activa como pasiva que tenga implicancia con el departamento de Rentas”.

3° ¿Cuál es el aporte que realiza su participación en el cumplimiento del Principio de Transparencia, conforme a la Ley 20.285?

“Supervisar cada una de las acciones y generar una correcta retroalimentación de los procesos”.

4° ¿Ha recibido capacitación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 20.285?

“En este Municipio solamente inducciones, anteriormente asistencia a charlas del concejo para la transparencia”.

5° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de dicha capacitación?

“La inducción la realizó unidad de Informática”.

6° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Efectivamente”

7° ¿Considera Ud. que la capacitación obtenida facilita su labor?

“Sí”.

8° ¿Cuál es su apreciación respecto del compromiso del Municipio sobre el cumplimiento del Principio de Transparencia?

“He constatado todos los esfuerzos del Municipio con la finalidad de lograr las metas y objetivos”.

9° En base a su experiencia, ¿Cuál es el origen de la mayoría de las solicitudes? (Ej: motivación política).

“Recopilación de información con fines académicos y comerciales”.

10° ¿Cómo procede el ingreso de una solicitud de información vía Transparencia Pasiva en este departamento

“a) Se recepciona en Oficina de Partes el formulario de solicitud, el que se ingresa a sistema interno de manejo de providencias y es enviado a la Unidad de Transparencia quien solicita la información a los Departamentos.

b) Si la solicitud viene dada mediante plataforma suministrada por el Concejo de Transparencia, es la unidad de Transparencia quien solicita directamente a las Direcciones y Departamentos la información”.

11° ¿Cuál es el porcentaje de respuesta a las solicitudes que posee este departamento?

“100%”.

12° ¿Qué opina respecto al tiempo legal establecido (20 días hábiles) para que el Municipio responda a las solicitudes?

“Es un plazo razonable considerando que se puede ampliar de acuerdo a la necesidad”.

13° ¿Con qué frecuencia este departamento utiliza la prórroga excepcional de 10 días hábiles adicionales, ante circunstancias que dificulten la recolección a la información?

“Nunca lo ha solicitado este departamento”.

14° ¿Existe algún tipo de incentivo en este departamento para acortar los tiempos de resolución de solicitudes y de esta manera evitar sanciones?

“No existe, los funcionarios conocen sus responsabilidades”.

15° ¿Considera que el número de personas destinadas en este departamento para la ejecución de la Transparencia es el adecuado?

“Se cuenta con personal adecuado para realizar la labor”.

16° ¿Cuál considera Ud. un número óptimo? R.

“Cinco funcionarios, uno por cada unidad”.

17° ¿Cuál considera Ud. que es una fortaleza en este departamento en la ejecución de la Transparencia?

“La disposición y compromiso del recurso humano”.

18° ¿Identifica Ud. algún tipo de debilidad en la correcta ejecución de la Transparencia en este departamento?

“No se identifica”.

19° ¿Cómo evaluaría la ejecución del Principio de Transparencia en este departamento?

Óptima

20° ¿El departamento consta de algún instrumento para evaluar internamente la ejecución y aplicación de la ley 20.285?

“No”.

21° Desde la perspectiva de los resultados, ¿Considera Ud. necesaria la creación de un área especializada en Transparencia en el Municipio?

“Existe la Unidad de Transparencia bajo la supervisión de la Dirección Jurídica”.

22° En base a su experiencia como departamento, ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el departamento respecto a la Transparencia?

“Un mayor nivel de automatización de la plataforma”.

USUARIOS.

NOMBRE: Gabriela Venegas Cabrera

CARGO: Presidenta de La Unión Comunal de Clubes del Adulto Mayor de Paine

1° ¿Desde cuándo ejerce el presente cargo?

“Desde el año 1992”.

2° ¿Para qué cree usted que sirve la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información?

“Lo que sé es que es una forma donde todos podemos saber lo que hace la Municipalidad, sus gastos etc”.

3° En su experiencia ¿Sabe la gente sobre la existencia de la ley 20.285, y el derecho al acceso y solicitud de información?

“No, yo lo sé porque lo aprendí el tiempo que llevo en este cargo, en los últimos años, las veces que he asistido a los Consejos, pero no, la gente por lo general no lo sabe y sobre todo el adulto mayor”.

4° ¿Considera pertinente la capacitación sobre Transparencia y Acceso a la información, dispuesto en la Ley 20.285? ¿Por qué?

“Todo saber siempre puede ser aprovechado, por lo que claro que si la considero pertinente”.

5° ¿Ha recibido capacitación sobre la ley de Transparencia y Acceso a la información?

“No, pero la fui conociendo recientemente a medida que asistí a reuniones dónde el tema era recurrente y comencé a preguntar y supe de esta Ley”.

6° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de la capacitación?

No aplica.

7° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

No aplica.

8° ¿Considera que la capacitación obtenida facilita su labor y desempeño?

No aplica.

9° ¿Considera pertinente la información que se encuentra en el sitio web de Transparencia Municipal?

“No he accedido, comprendiendo que los adultos mayores no somos muy asiduos a la tecnología”.

10° ¿En alguna ocasión accedió al sitio web de Transparencia dispuesto por el municipio y no encontró la información que necesitaba?

“No he accedido”.

11° Como ciudadano, ¿Qué información le gustaría que fuese publicada?

“Todos los beneficios a los que puede acceder la comunidad y sobre todo el adulto mayor”.

12° ¿Ha realizado solicitudes vía Transparencia pasiva?

“No”.

13° ¿La información obtenida en la última solicitud fue dispuesta de forma clara y comprensible?

No aplica.

14° ¿La respuesta a la solicitud cumplió sus expectativas?

No aplica.

15° ¿Cuántos días demoró la obtención de la respuesta?

No aplica.

16° ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a su solicitud?

No aplica.

17° ¿Qué fortaleza identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“Que tienen la disponibilidad de entrega de información”.

18° ¿Qué debilidad identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“El desconocimiento que hay, me incluyo, yo hace muy poco que estuve al tanto en lo que consiste la Ley de Transparencia”.

19° En base a su experiencia como usuario ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el Municipio respecto a la Transparencia?

“Que más personas sepan sobre esta Ley y su uso, sobre todo los adultos mayores, que hoy en día quedamos marginados de información porque no hacemos mayor uso de la tecnología”.

20° Comentarios adicionales respecto al tema (Ley 20.285).

“El propósito de esta ley me parece excelente, pues entre más información exista, menos lugar para malas prácticas habrá y con ello tener la confianza de la comunidad”.

21° ¿Cómo evalúa su satisfacción respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Medianamente satisfecha, pues el trabajo que realiza la municipalidad es bueno, pero sería aún más apreciado si más personas estuvieran al tanto”.

USUARIOS.

NOMBRE: Héctor Hernán Arroz Muñoz

CARGO: Presidente de la Unión Comunal de las Juntas de Vecinos de Paine

1° ¿Desde cuándo ejerce el presente cargo?

“Desde Junio del año 2014.”

2° ¿Para qué cree usted que sirve la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información?

“Sirve para eliminar muchos vicios que tiene la Sociedad chilena y el Sistema Público y sus diferentes cargos. Además de informar a los ciudadanos el destino de los recursos y darles confianza”.

3° En su experiencia ¿Sabe la gente sobre la existencia de la ley 20.285, y el derecho al acceso y solicitud de información?

“Muy poco, por lo general llega hasta los dirigentes sociales, presidentes de Juntas de Vecinos, pero el uso no pasa más allá, el común de las personas no está al tanto de esta Ley”.

4° ¿Considera pertinente la capacitación sobre Transparencia y Acceso a la información, dispuesto en la Ley 20.285? ¿Por qué?

“Evidentemente sí, pero debiese estar abierto y difundido a la comunidad”.

5° ¿Ha recibido capacitación sobre la ley de Transparencia y Acceso a la información?

“Si, la he recibido”.

6° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de la capacitación?

“Por lo que recuerdo, desde la Gobernación Regional”.

7° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Claro que sí, muy pertinente”.

8° ¿Considera que la capacitación obtenida facilita su labor y desempeño?

“De todas maneras, facilitó el entendimiento y acceso a variada información.”.

9° ¿Considera pertinente la información que se encuentra en el sitio web de Transparencia Municipal?

“Considero que falta mucha información. A mí parecer debiese transparentarse lo que está en trámite, beneficios asociados a por ejemplo Juntas de Vecinos y que aún no se concretan, no sólo hay que informar sobre lo realizado, debiese existir un “catastro” llamémoslo así, dónde las personas puedan acceder y estén al tanto de lo pendiente, como una forma de poder hacer presión cuando los tiempos no se cumplen”.

10° ¿En alguna ocasión accedió al sitio web de Transparencia dispuesto por el municipio y no encontró la información que necesitaba?

“Si, sobre todo lo asociado a las Juntas de Vecinos”.

11° Como ciudadano, ¿Qué información le gustaría que fuese publicada?

“Todo lo relacionado con los proyectos y beneficios recibidos como los pendientes respecto a Juntas Vecinales, pero no sólo a nivel de página web, debemos considerar que esta es una comuna rural, por lo tanto, existen aún muchas personas que no acceden a internet, ya sea por sus bajos recursos, o porque no saben utilizarlo, entonces una forma de acercarse a la comunidad es acercarle la información, y que conozcan sobre este derecho”.

12° ¿Ha realizado solicitudes vía Transparencia pasiva?

“Lo he realizado”.

13° ¿La información obtenida en la última solicitud fue dispuesta de forma clara y comprensible?

“Generalmente no, responden sí, pero no lo solicitado”.

14° ¿La respuesta a la solicitud cumplió sus expectativas?

“No”.

15° ¿Cuántos días demoró la obtención de la respuesta?

“Dentro del plazo, que sé que son veinte días hábiles”.

16° ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a su solicitud?

“Conforme”.

17° ¿Qué fortaleza identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“Que responden en el tiempo establecido por la Ley”.

18° ¿Qué debilidad identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“Las respuestas entregadas por el Municipio no son claras ni categóricas”.

19° En base a su experiencia como usuario ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el Municipio respecto a la Transparencia?

“Mayor difusión, y no sólo que llegue hasta dirigentes y presidentes de Juntas de Vecinos, sino que, al resto de la comunidad, aprovechar sedes sociales, centros comunitarios, quizás para reunir a las personas y darles charlas de cómo hacer valer el derecho a la información, no olvidar tampoco la tercera edad, una vasta población de nuestra comuna”.

20° Comentarios adicionales respecto al tema (Ley 20.285).

“Considero que la Ley está bien desarrollada, comparto su fin, pero muchas veces se cumple el objetivo de informar, olvidando la calidad de la información”.

21° ¿Cómo evalúa su satisfacción respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Insatisfecho, por las aristas comentadas anteriormente, en primer lugar, falta difusión, y además considero que falta información disponible y de solicitarla no comprende a lo solicitado”.

USUARIOS.

NOMBRE: Cristian Enrique Galaz Cortez

CARGO: Concejal de la Comuna de Paine

1° ¿Desde cuándo ejerce el presente cargo?

“Desde el 6 de diciembre del 2016”.

2° ¿Para qué cree usted que sirve la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información?

“Específicamente a mí me sirve para trabajar más aliviadamente pues transparenta cualquier labor que realice y permite que cualquier persona en Chile de tener alguna duda pueda recurrir ya sea a través de Internet o personalmente a resolverla. Por sobre todo dudas financieras ya que se trabaja con dineros fiscales”.

3° En su experiencia ¿Sabe la gente sobre la existencia de la ley 20.285, y el derecho al acceso y solicitud de información?

“Lo conoce muy poca gente, pero quien si lo sabe es bastante obsesiva y están buscando cada detalle, en mi cargo precisamente. Lo tomo como ayuda, pues eso me incentiva a realizar mejor mi trabajo como Concejal, como por ejemplo permite conocer la Administración de los fondos municipales”.

“Como ya señalé es muy poca la gente que conoce el tema de la Transparencia y considero que falta difusión acerca del tema, en estos tiempos deberían darles mejor uso a las redes sociales y ocupar esa vía para que las personas conozcan los portales para hacer valer su derecho al acceso a la información”.

4° ¿Considera pertinente la capacitación sobre Transparencia y Acceso a la información, dispuesto en la Ley 20.285? ¿Por qué?

“La considero pertinente, pero en nuestra calidad de Concejal que toda capacitación sea por cuenta propia y no proveniente del gobierno y en este caso del mismo municipio. Ha llegado capacitación desde el Municipio, pero no la tomé pues busco hacerlo de forma particular”.

5° ¿Ha recibido capacitación sobre la ley de Transparencia y Acceso a la información?

“No, he recibido ayuda de antiguos concejales a modo de retroalimentación y debido a un cargo anterior que tuve en la Superintendencia de Bomberos”.

6° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de la capacitación?

No aplica.

7° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Es corto en mi caso el periodo que llevo ejerciendo mi cargo de Concejal, pero ha sido muy importante el conocimiento que manejo respecto al tema de Transparencia, pero en el área de Salud ha sido muy pertinente, es el tema con mayor cantidad reclamos y alcances que hace la comunidad”.

8° ¿Considera que la capacitación obtenida facilita su labor y desempeño?

No aplica

9° ¿Considera pertinente la información que se encuentra en el sitio web de Transparencia Municipal?

“Muy Pertinente, la utilizo muy asiduamente y quienes también la utilizan como los demás personal municipal y no municipal, me retroalimenta de forma crítica”.

10° ¿En alguna ocasión accedió al sitio web de Transparencia dispuesto por el municipio y no encontró la información que necesitaba?

“Antes de llegar al cargo de Concejal me ocurrió, que acudí al sitio web y faltó información que necesitaba, por ejemplo, sobre el Personal y Remuneraciones y la información no estaba actualizada”.

11° Como ciudadano, ¿Qué información le gustaría que fuese publicada?

“Un mayor detalle, por ejemplo, en todo el presupuesto municipal qué se gastó en cada cosa por más mínimo que esto significase, pues es la única forma de fidelizar la relación con la comunidad y que esta pueda estar tranquila de que no existe malversación y/o desviación de fondos, y que todo esté en regla”.

12° ¿Ha realizado solicitudes vía Transparencia pasiva?

“Si, anterior a iniciar mi cargo como Concejal, solicité el presupuesto 2017. Y hoy en día también ha sido muy útil hasta ahora la información que nos llega directamente como por ejemplo lo resuelto en los Concejos Municipales y cualquier tipo de cambio”.

13° ¿La información obtenida en la última solicitud fue dispuesta de forma clara y comprensible?

“Sí.”

14° ¿La respuesta a la solicitud cumplió sus expectativas?

“Por supuesto, ya que en mi caso me puso al día en lo que sería la ejecución del cargo de Concejal”.

15° ¿Cuántos días demoró la obtención de la respuesta?

“Estoy al tanto de que el plazo es de 20 días hábiles, es por eso que lo pedí con tiempo, y fue alrededor de 15 días posterior a la solicitud”

16° ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a su solicitud?

“Positivo, estuvo dentro del plazo”.

17° ¿Qué fortaleza identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“Principalmente que está abierto a responder todo tipo de solicitud de información, hay voluntad política”.

18° ¿Qué debilidad identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“Para que exista una correcta ejecución, considero que ante todo debe existir difusión respecto del tema de Transparencia para la Comunidad, porque el Municipio realiza correctamente su trabajo, pero falta que más personas conozcan su derecho a acceder a la información, por lo tanto, la debilidad que identifiqué es por parte de las personas y su desconocimiento y falta de interés por temas que los afecta de forma directa e indirecta”.

19° En base a su experiencia como usuario ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el Municipio respecto a la Transparencia?

“Trabajar en aumentar el número de población que está al tanto del tema de Transparencia, pues como Concejal compruebo a diario que los reclamos realizados por la comunidad son a raíz del desconocimiento sobre donde puede encontrar la información y así esclarecer sus dudas, por lo tanto, una campaña de difusión sería un gran desafío”.

20° Comentarios adicionales respecto al tema (Ley 20.285).

“Considero que es muy importante partir por la transparencia personal, es por esto que no estoy de acuerdo con las capacitaciones pagadas de forma externa y si a favor de hacerlo de modo particular, ya que manifiesta mi interés personal de ayudar a la comunidad, es la única forma de llegar a un nivel de Transparencia a un nivel macro”.

21° ¿Cómo evalúa su satisfacción respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Satisfecho, pero podría estarlo aún más si estuviese dispuesta toda la información requerida”.

USUARIOS.

NOMBRE: *Juan Leonardo Maureira*

CARGO: *Concejal de la Comuna de Paine y Director Ejecutivo de la Corporación Memorial de Paine.*

1° ¿Desde cuándo ejerce el presente cargo?

“Desde el año 2000”.

2° ¿Para qué cree usted que sirve la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información?

“Como una forma de transparentar todo lo realizado desde el Gobierno, hasta su organización más pequeña”.

3° En su experiencia ¿Sabe la gente sobre la existencia de la ley 20.285, y el derecho al acceso y solicitud de información?

“Creo que saben muy poco o nada de esta Ley, y de tener alguna noción se le hace muy complejo acceder por las vías dispuestas. En mi caso como Concejal, la comunidad me solicita información de forma directa”.

4° ¿Considera pertinente la capacitación sobre Transparencia y Acceso a la información, dispuesto en la Ley 20.285? ¿Por qué?

“Por supuesto, ya que es necesario que además de utilizarla podamos sacarle todo el provecho posible, y la única forma es a través de capacitaciones”.

5° ¿Ha recibido capacitación sobre la ley de Transparencia y Acceso a la información?

“Sí”.

6° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de la capacitación?

“El Municipio y funcionarios municipales en Consejos Municipales, en más de una oportunidad”.

7° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

“Sí, pero no fue fácil la comprensión, recuerdo que en esas oportunidades no me quedaba muy claro, considero que faltó profundizar”.

8° ¿Considera que la capacitación obtenida facilita su labor y desempeño?

“La verdad no la utilizo tanto como debiese, si bien la entrega y solicitud de información vía directa e informal no es lo establecido, para efectos prácticos es lo que más realizo”.

9° ¿Considera pertinente la información que se encuentra en el sitio web de Transparencia Municipal?

“No estoy al tanto”.

10° ¿En alguna ocasión accedió al sitio web de Transparencia dispuesto por el municipio y no encontró la información que necesitaba?

“No”.

11° Como ciudadano, ¿Qué información le gustaría que fuese publicada?

“En lo que me concierne a concejal, estado actual de proyectos comunales”.

12° ¿Ha realizado solicitudes vía Transparencia pasiva?

“No”.

13° ¿La información obtenida en la última solicitud fue dispuesta de forma clara y comprensible?

No aplica.

14° ¿La respuesta a la solicitud cumplió sus expectativas?

No aplica.

15° ¿Cuántos días demoró la obtención de la respuesta?

No aplica.

16° ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a su solicitud?

No aplica.

17° ¿Qué fortaleza identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

No aplica.

18° ¿Qué debilidad identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

No aplica.

19° En base a su experiencia como usuario ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el Municipio respecto a la Transparencia?

No aplica.

20° Comentarios adicionales respecto al tema (Ley 20.285).

“Creo que tal como en mi caso y el que se replica en gran parte de la comunidad, debiésemos acostumbrarnos a hacer unos de la página web y herramientas digitales como

de la vía presencial de transparencia pasiva dispuesta por el Municipio, utilizar la Ley y dejar de lado el vicio de la informalidad, yo he solicitado informes a la Municipalidad por algunas dudas y se me ha entregado de modo informal también, entonces quizás si todas las partes fueran rigurosas haríamos el uso que corresponde”.

21° ¿Cómo evalúa su satisfacción respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Medianamente satisfecho, pues considero que la comunidad desconoce su tanto su existencia como su utilización, por lo que sigue existiendo la informalidad ante alguna duda”.

USUARIOS.

NOMBRE: *Nancy Monzón Álvarez*

CARGO: *Presidenta de la Junta de Vecinos N°05 Gabriela Mistral*

1° ¿Desde cuándo ejerce el presente cargo?

“Marzo del año 2016”

2° ¿Para qué cree usted que sirve la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información?

“Entiendo que para transparentar todo movimientos y dineros con los que trabaja el Gobierno”.

3° En su experiencia ¿Sabe la gente sobre la existencia de la Ley 20.285, y el derecho al acceso y solicitud de información?

“No, en mi caso yo vi la necesidad de informarme por las responsabilidades que conllevan ser la presidenta de esta Junta de Vecinos”.

4° ¿Considera pertinente la capacitación sobre Transparencia y Acceso a la Información, dispuesto en la Ley 20.285? ¿Por qué?

“Si, de todas maneras, como una forma de utilizarla como corresponde”.

5° ¿Ha recibido capacitación sobre la ley de Transparencia y Acceso a la información?

“No, pero por mis medios los he realizado, en la página web sobre Transparencia en la comuna, existe un enlace con tutoriales que me han servido mucho para entender sobre el tema”.

6° ¿Quién estuvo a cargo de la realización de la capacitación?

No aplica.

7° ¿Consideró pertinente el aprendizaje obtenido a través de la capacitación?

No aplica.

8° ¿Considera que la capacitación obtenida facilita su labor y desempeño?

No aplica.

9° ¿Considera pertinente la información que se encuentra en el sitio web de Transparencia Municipal?

“Muy pertinente, muy amplia, de faltar algo considero que sólo sería complemento a lo ya existente”.

10° ¿En alguna ocasión accedió al sitio web de Transparencia dispuesto por el Municipio y no encontró la información que necesitaba?

“No, las veces que lo he utilizado, he encontrado lo que busco”.

11° Como ciudadano, ¿Qué información le gustaría que fuese publicada?

“Sería pertinente enlazar lo ya existente a los programas sociales que existen en las Juntas de Vecinos”.

12° ¿Ha realizado solicitudes vía Transparencia pasiva?

“Sí. En un comienzo al asumir mi cargo, como una forma de organizarme lo realice en reiteradas ocasiones”.

13° ¿La información obtenida en la última solicitud fue dispuesta de forma clara y comprensible?

“Sí, siempre fue dispuesta de forma amigable y comprensible”.

14° ¿La respuesta a la solicitud cumplió sus expectativas?

“Sí, totalmente”.

15° ¿Cuántos días demoró la obtención de la respuesta?

“Aproximadamente 18 días”.

16° ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a su solicitud?

“Apropiado”.

17° ¿Qué fortaleza identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“La disposición del sitio web, es muy amigable, por lo que una vez informado en que consiste y cómo funciona la Transparencia es de fácil uso, además que destaco el enlace a tutoriales del uso al acceso a la información, por otro lado, las veces que solicité información vía Transparencia Pasiva estuve y estoy muy conforme con el proceso”.

18° ¿Qué debilidad identifica en la ejecución de la Transparencia en el Municipio?

“La poca difusión, si bien el portal posee enlaces de tutoriales explicativos, el uso de las Transparencia aun es desconocida para la comunidad, hay muchos que no conocen sobre el tema, me pasó a mí incluso en un comienzo, por lo que considero que debiese difundirse de algún modo en la comuna”.

19° En base a su experiencia como usuario ¿Cuál podría considerarse un próximo desafío para el Municipio respecto a la Transparencia?

“Tal como señalaba, la difusión sobre lo que es y para qué sirve, además de cómo utilizar las vías de acceso a la información”.

20° Comentarios adicionales respecto al tema (Ley 20.285).

“He tenido hasta hoy una muy buena experiencia al momento de requerir algún tipo de información, pero me gustaría que al igual que yo que la he utilizado tanto presencial como a través de internet, la comunidad participara de esto y creo que es posible si se cuenta con la difusión correspondiente”.

21° ¿Cómo evalúa su satisfacción respecto a la Transparencia en el Municipio?

“Me considero satisfecha con lo que ha hecho el municipio hasta el día de hoy en temas de Transparencia, y creo que estaría aún más si se expandiera el uso de la Ley de Transparencia para el resto de la comunidad”.

Anexo N°3; Ordenanza Municipal Sobre Costos de Reproducción.



MUNICIPALIDAD DE PAINE
SECRETARIA MUNICIPAL

COMPLEMENTA ORDENANZA SOBRE DERECHOS MUNICIPALES, SOBRE COSTOS DE REPRODUCCIÓN POR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN BAJO LA LEY DE TRANSPARENCIA.

PAINE,

25 JUL 2014

VISTOS Y CONSIDERANDO:

- Memorandum N° 694 de fecha 08 de Julio de 2014, de la Dirección de Asesoría Jurídica a la Secretaría Municipal, solicitando punto de tabla.
- Tabla de la Sesión Ordinaria N° 54, del H. Concejo Municipal, de fecha 21.07.2014.
- Certificado N° 154, de la Secretaría Municipal, que da fe que en la Sesión Ordinaria N° 54 del H. Concejo Municipal, de fecha 23 de Julio de 2014, se aprobó la Complementación de la Ordenanza de Derechos Municipales, sobre costos de reproducción por solicitudes de información bajo la Ley de Transparencia.
- Lo dispuesto en los Artículos 5° letra c) y d), 12° inciso primero y segundo, 63 letra i), 65 letra k) y j), 79 letra b) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Las facultades conferidas por la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

COMPLEMENTASE, la Ordenanza de Derechos Municipales, aprobada por Decreto Ex. N° 2211 de fecha 19 de Octubre de 2012, en lo siguiente:

TÍTULO IX

COSTOS DE REPRODUCCIÓN POR SOLICITUDES CONFORME A LA LEY DE TRANSPARENCIA.

Artículo 24:

TIPO DE REPRODUCCIÓN	VALOR A PAGAR (CLP) UNITARIO
Fotocopia e Impresión	0,003UTM
DVD	0,010 UTM
CD	0,010 UTM
Planos	0,50 UTM

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE en la página web de la Municipalidad de Paine, CÚMPLASE y REMÍTASE, el presente Decreto a las Direcciones Municipales que corresponda HECHO, ARCHÍVESE.



CARMEN PULIDO VICUÑA
SECRETARIA MUNICIPAL
ELM/CPV/MJB/cpv



ELSA LOYOLA MUÑOZ
ALCALDESA (S)

Distribución:

- Administradora Municipal
- Secretaria Municipal
- SECPLA
- DOM
- Unidad de Control
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Asesoría Jurídica
- DIDECO
- Gabinete y RRPP
- Depto. de Rentas Municipales
- Archivo Of. de Partes



25 JUL 2014