

**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO
UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA GOBIERNO Y GESTIÓN

**“Análisis de la aplicación de la ley N ° 20.285 sobre Transparencia de la Función
Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en la Tesorería
General de la República”**

**Tesis para Optar al Título de
INGENIERO DE EJECUCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

Alumnos: Marco Antonio González Valenzuela

María Antonieta Flores Carreño

Profesor Guía: Ramón Mella Farías

SANTIAGO – 2010

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I.....	9
ANTECEDENTES GENERALES.....	9
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
2.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	12
4.- OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	17
4.1.- OBJETIVO GENERAL.....	17
4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
5.- JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	19
CAPÍTULO II.....	22
RESEÑA INSTITUCIONAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	22
1.- RESEÑA HISTÓRICA.....	23
2.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	26
3.- MISIÓN.....	28
4.- VISIÓN.....	28
5.- FUNCIONES	29
6.- PROCESO DE MODERNIZACIÓN.....	30
CAPITULO III.....	31
MARCO TEÓRICO TRANSPARENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO.....	31
1.- TRANSPARENCIA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	32
1.1.- EVOLUCIÓN DE LA TRANSPARENCIA.....	32
1.2.- LOS PASOS EN AMÉRICA LATINA	36
1.3.- TRANSPARENCIA EL CASO CHILENO.....	38
2.- RENDICIÓN DE CUENTAS O “ACCOUNTABILITY”.....	41
2.1.- ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	42
2.2.- EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO DERECHO FUNDAMENTAL	45
3.- LA LEY N° 20.285 DE 2008	46

3.1.- TRANSPARENCIA ACTIVA.....	49
3.2.- TRANSPARENCIA PASIVA	51
3.3.- CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA	59
3.4.- INFRACCIONES Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.....	62
3.5.- IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA	63
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	64
CAPITULO IV	65
MARCO METODOLÓGICO.....	65
1.- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	66
2.- DELIMITACIÓN	66
3.- UNIVERSO DE ESTUDIO.....	67
3.1.- SELECCIÓN DE LA MUESTRA	67
4.- PROPUESTA DE ANÁLISIS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	67
4.1.- NATURALEZA Y PROPÓSITO DEL ANÁLISIS	67
4.2.- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.....	68
5.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	69
6.-OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	70
7.- GRUPO DE ANÁLISIS	71
CAPITULO V.....	72
DESARROLLO Y ANÁLISIS DE ANTECEDENTES	72
1.- FLUJO DETALLADO DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS TRANSPARENCIA PASIVA	74
2.- NIVEL EXPLICATIVO DE PROCESO TRANSPARENCIA PASIVA	78
3.- TRANSPARENCIA ACTIVA	93
3.1.- ESTADÍSTICAS VISITAS PÁGINAS SITIO WEB	94
4.- ANÁLISIS DE ENTREVISTAS.....	97
4.1.-. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	97
5.- ANÁLISIS CRÍTICO.....	106
5.1.- FORTALEZAS	106
5.2.- DEBILIDADES	107
5.3.- PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA	110

5.4.- PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA, (TRANSPARENCIA ACTIVA).....	114
CAPITULO VI.....	120
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	120
1.- CONCLUSIONES.....	121
2.- RECOMENDACIONES	130
BIBLIOGRAFÍA.....	134
ANEXOS.....	137

AGRADECIMIENTOS

Desde los comienzos de nuestra carrera, hace ya cuatro años, cada paso que encaminamos nos encontrábamos con tropiezos, dificultades y desafíos; que aumentaban más nuestros deseos de aprender y capacitarnos, para llegar a nuestro objetivo principal.

Finalmente, al término de nuestra carrera; hemos visto hacia atrás todos los momentos difíciles y también alegres que hemos vivido, cada experiencia ha alimentado nuestras almas, llenándonos de esfuerzo y tenacidad, perseverancia y ansiedades; recordamos con tristeza a los compañeros que se quedaron atrás y con gran gozo miramos a nuestros compañeros que finalizan con nosotros y que pronto serán colegas.

Agradecemos a todos nuestros profesores que nos apoyaron y ayudaron a llegar a esta meta, a nuestros amigos y colegas, pero principalmente a nuestras familias, que sin su apoyo incondicional, paciencia y cariño nos forjaron en las personas que somos hoy; dos personas que luchamos y llegamos con éxito a nuestra meta.

Con orgullo y satisfacción agradecemos a nuestro padres, a ellos le dedicamos nuestra tesis y expresamos en estas breves líneas lo mucho que los amamos.

Gracias por todo el apoyo.

Sinceramente.

Marco Antonio González Valenzuela

María Antonieta Flores Carreño

INTRODUCCIÓN

La importancia de la información en las sociedades modernas es indiscutible, hoy en día cuando existe un proceso globalizador, no sólo de la economía sino de grandes aspectos de la vida moderna, sumado a las nuevas tecnologías de comunicación, proponen a un ciudadano más empoderado con sus derechos y con mayores exigencias al Estado y sus Servicios Públicos. Esta situación ha obligado a las autoridades a delinear políticas estratégicas de modernización, descentralización y de mayor apertura a la participación ciudadana.

En este sentido, nuestro país desde hace dos décadas ha planteado cambios estructurales en su vida ciudadana y de los organismos del Estado, creando un vasto plan de modernización, que ha implicado una apertura hacia la fiscalización y participación ciudadana. Ya en 1994 la Comisión Nacional de Ética Pública formada por el Gobierno del Presidente Frei Ruiz-Tagle propuso 41 recomendaciones en su informe final. Uno de sus frutos más importantes fue la Ley N° 19.653 de 1999, también conocida como “Ley de Probidad”, que reguló materias como el acceso a la información administrativa, las inhabilidades e incompatibilidades funcionarias o el tráfico de influencias y los conflictos de intereses a que pueden verse sometidos los servidores públicos.

Otro avance que implicó variados cambios entre ellos constitucionales, fue en el Gobierno de Ricardo Lagos (2003), el que alcanzó un amplio acuerdo político-legislativo al que se sumaron todos los sectores políticos para la modernización del Estado, la transparencia y la promoción del crecimiento.

Posteriormente, a fines de noviembre de 2006 la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, anunció una nueva agenda gubernamental en materia de probidad, transparencia, eficiencia y modernización del Estado. Para incrementar la transparencia del sector público se dictó un Instructivo Presidencial, que exigió publicar en Internet información relativa a materias como el personal público o las contrataciones públicas en los sitios Web de cada institución pública, creando para ello el link “Gobierno Transparente”, lo que significó un

impulso al Proyecto de Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado. Es así como el 20 de abril de 2009 entró en vigor la Ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

La importancia de que esta política pública se implemente en los Servicios Públicos de manera eficiente y la información que se entregue sea de calidad, se relaciona con el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública consagrado en la Constitución, además que permite al ciudadano intervenir, fiscalizar y participar de las políticas públicas. Esto contribuye a fortalecer el sistema democrático, evitar la corrupción y principalmente fortalecer políticas de desarrollo, que permitan avanzar hacia un país más justo para todos y con mayores oportunidades.

La presente investigación pretende describir como se ha aplicado la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública en la Tesorería General de la República (TGR), uno de los servicios más importantes para las arcas públicas de la Nación, así como para el funcionamiento del sistema financiero y tributario.

Para ello, se diseñó un esquema de investigación dividido en capítulos, teniendo como objetivo, evaluar el impacto de la aplicación de la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en la Tesorería General de la República.

En el primer capítulo se presentan los antecedentes del fenómeno a describir, así como sus objetivos generales y específicos, en el segundo capítulo se presenta la reseña histórica de la Tesorería General de la República.

Posteriormente, en el tercer capítulo, se conceptualizan los principales aspectos teóricos necesarios, para comprender y analizar la aplicación de la normativa legal, así como el medio en el que se implementa.

Los capítulos cuarto y quinto contienen el diseño y metodología utilizado en la presente investigación y su posterior desarrollo, en donde se define el estudio según sus características como descriptivo, bajo la modalidad cualitativa, puesto que se busca exponer el análisis y resultado de la implementación y aplicación de la Ley 20.285, en la TGR, durante el período abril a diciembre del año 2009.

Se planteó además como método de análisis, diversos medios que permiten la investigación descriptiva, como lo es el análisis de documentos, específicamente los relacionados con la Ley 20.285 y su disposición al interior de la TGR, de igual modo se utilizaron entrevistas, las que se realizaron a los principales gestores y responsables de dar cumplimiento con la Ley dentro de la TGR y las estadísticas sobre publicaciones y solicitudes de información por usuarios o ciudadanos.

Finalmente, en el capítulo seis se entregan las conclusiones derivadas de la hipótesis y objetivos de la investigación, además de las recomendaciones con respecto al fenómeno estudiado que, según lo analizado resulten pertinentes para lograr un proceso más eficiente con miras a obtener excelencia en las tareas encomendadas por las autoridades y la sociedad en general.

CAPÍTULO I
ANTECEDENTES GENERALES

1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Nuestro país ha alcanzado altos niveles de desarrollo en los sistemas administrativos del Estado, obedeciendo a una serie de iniciativas como lo es el Proceso de Reforma y Modernización del Estado, el que contiene una serie de principios estratégicos que buscan mejorar la relación entre los organismos del Estado y la Ciudadanía.

Uno de los pasos más importantes que han realizado las autoridades en este sentido, es la promulgación de la Ley 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, ésta Ley regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información. Siendo esta normativa legal, aplicable a todos los órganos o servicios de la Administración del Estado.

En esta normativa legal se indica 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. El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales. De esta forma, los Servicios como la Tesorería General de la República, deben contar con los recursos necesarios, tanto de gestión, de infraestructura y humanos para cumplir con los preceptos de la Ley.

Describir y evaluar los resultados de la aplicación de los objetivos de la Ley, resulta de gran importancia para comprender su impacto en las organizaciones, así como las posibles mejoras en el cumplimiento de las obligaciones legales.

La Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, reconoce a nivel legal el derecho de acceso a la información pública. Además, establece un procedimiento para su ejercicio y

desarrolla las causales en virtud de las cuales el Estado podrá denegar el acceso a la información.

Asimismo, obliga a los órganos del Estado a mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos y, de forma actualizada, un conjunto de información relevante para la fiscalización de su gestión.

Esta Ley también crea un elemento más destacable que es el Consejo para la Transparencia. Este es un órgano colegiado, especializado y autónomo, con capacidad sancionatoria para la fiscalización de la observancia de la ley y la defensa del derecho de acceder a información en poder del Estado.

En consecuencia, la presente investigación tiene como objetivo evaluar el impacto de la aplicación de la Ley de Transparencia en la Tesorería General de la República, cómo se ha gestionado su aplicación y los resultados obtenidos desde su publicación hasta el 31 de Diciembre del 2009.

2.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

LA REFORMA DEL ESTADO DE CHILE¹

Uno de los hitos más importantes para los Administradores del Estado, es la puesta en marcha del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, el que surge como una necesidad de contar con un aparato público capaz de responder a los desafíos de la creciente economía. Así como el ciudadano juega un nuevo rol, una sociedad moderna y democrática, da paso a un Estado al servicio de la ciudadanía. Este proceso precede la necesidad de preparar las instituciones públicas a los requerimientos del desarrollo económico y social del país.

Este proceso se inició durante el Gobierno de Eduardo Frei Ruiz – Tagle (1994-2000), el que se mantuvo en la agenda de la Concertación, continuando durante el Gobierno del presidente Ricardo Lagos Escobar, (2000 – 2006)².

Durante los primeros tres años del Gobierno del Presidente Lagos, se impulsaron cambios en la institucionalidad pública, como la descentralización y transparencia en la gestión pública e integrando la participación ciudadana. Las primeras modificaciones se plantearon en buscar contenidos en materias relativas a la modernización de la gestión pública.

La acción de modernizar coincide con la participación de los funcionarios en el nuevo panorama del Servicio Público, entregando la excelencia a los usuarios del servicio. No obstante, los obstáculos dejados por el Gobierno Militar con procedimientos rígidos y excesivamente burocráticos otorgan una falta de confianza en las decisiones de los funcionarios, restringiéndolos en sus deberes y limitando la participación de propuestas de ideas e innovación en sus servicios.

¹ Documento de la Modernización del Estado, en las demandas de Administradores Públicos, profesor Ramón Mella, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, material de estudio, año 2004. Citado por Flores Marileo, Ana Luisa y otros, “El Crecimiento de Profesionales en la Tesorería General de la República”, Tesis para Optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, 2007, Pág. 13.

² <http://www.modernizacion.cl/historia.html>, consultada el 26, de Mayo del 2010.

Uno de los aspectos más relevantes, dentro del proceso de Modernización del Estado, ha sido la elaboración y publicación en 1997 del Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública.

Este Plan se basó en seis principios esenciales: gestión participativa, transparencia, eficiencia y eficacia, probidad y responsabilidad, accesibilidad y simplificación e igualdad y no discriminación.

El principal objetivo del Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública, es perfeccionar la gestión pública, dando prioridad al logro de resultados, estimulando la eficiencia en el uso de recursos humanos, financieros y tecnológicos; incorporando a su vez una cultura de evaluación en la administración pública.

Mejorar permanentemente la accesibilidad, seguridad, certeza, receptividad y acogida que proporcionan los Servicios Públicos a los usuarios, es el principal objetivo que debe garantizar la transparencia y probidad a los usuarios en el quehacer de las funciones públicas. A lo anterior, se deben sumar aspectos cuyo énfasis apunta a dignificar y descentralizar la función pública, incorporar una visión estratégica, orientar la acción a la obtención de resultados y hacia el usuario final de los servicios, flexibilizar el manejo de los recursos involucrados y fomentar sistemas de estímulo e incentivos a la innovación y creatividad en las diferentes reparticiones públicas.

Todos estos elementos tienen mayor sentido cuando la ciudadanía toma pleno conocimiento de la información relevante que posee el Estado, debiendo los administradores públicos cumplir con eficiencia los objetivos trazados y reconocer en el ciudadano, el último y más importante filtro de fiscalización de la labor pública.

A fines de noviembre de 2006 la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, anunció una nueva agenda gubernamental en materia de Probidad, Transparencia y eficiencia y modernización del Estado³.

³ <http://www.modernizacion.cl/antecedentes.html>, consultada el 26, de Mayo del 2010

Para incrementar la Transparencia del sector público, se dictó un Instructivo Presidencial (el N° 8, diciembre de 2006), que exigió publicar en Internet información relativa a materias como el personal público o las contrataciones públicas en los sitios Web de cada institución pública, incorporándole una institucionalidad autónoma y moderna para incrementar los niveles de transparencia en el sector público.

Se presentó además, un proyecto de reforma constitucional que establece que la declaraciones de intereses y patrimonio serán siempre públicas, de manera de superar la interpretación restrictiva del Tribunal Constitucional que restringió el acceso a los puros terceros que invocasen finalidades legítimas.

El desarrollo e implementación de la agenda de Probidad y Transparencia constituye una de las prioridades, puesto que un Estado moderno y democrático debe garantizar la probidad y la transparencia, como condición para desarrollar políticas públicas eficientes y de calidad, que tengan a las personas y sus derechos, necesidades y problemas en el centro de su diseño e implementación.

Este tipo de iniciativas, según observadores, permite prevenir la corrupción y con ello defender la democracia de los que no desean someterse a la idea universal de igualdad, de diversidad y de transparencia. Un Estado al servicio de los ciudadanos, necesita un personal permanentemente capacitado, pero no sólo en las destrezas técnicas de su profesión u oficio; también debe ser formado en la cultura del servicio público, que no es otra que atender y satisfacer permanentemente las necesidades colectivas con calidad y honestidad.

De aquí se reconoce la importancia de la transparencia, como un eje fundamental de esta nueva relación con el ciudadano y la consecuente modernización del Estado, siendo entonces verificar en la realidad ¿Cómo los organismos públicos han implementado estos principios, que se plasman en la Ley 20285, sobre acceso a la Información Pública?

En 1999 se dispuso que la transparencia era uno de los principios que debe observar la Administración del Estado, añadiéndose que las funciones públicas debían ejercerse de una

manera “que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella” (artículo 3° y 13° de la ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado)⁴.

La Reforma Constitucional de 2005 añadió una norma que señala que “son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen”, enumerando las únicas excepciones en que puede establecerse que éstos sean reservados o secreto: 1) El debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, 2) Los derechos de las personas, 3) La seguridad de la Nación, y 4) El interés nacional (artículo 8°, Inciso 2° de la Constitución Política de la República).

Se dice que algo es transparente cuando a través de él pueden verse los objetos claramente. En este caso, lo que se persigue es que la Administración del Estado permita a la ciudadanía conocer por qué y cómo actúa, y qué decisiones adopta. Así, se podrá evaluar y fiscalizar directamente si se respeta el principio de probidad y, además, participar de la gestión pública. Por otra parte, la publicidad que permite la transparencia inhibe las conductas contrarias a la probidad, pues los servidores públicos no querrán verse expuestos a las posibles sanciones y a la censura social que generará la difusión de tales conductas.

La Ley 20.285, sobre acceso a la Información Pública, es una normativa que regula el principio de transparencia de la función gubernativa, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información. Además señala que las disposiciones de esta ley son aplicables a 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 administrativa⁵.

⁴http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/ap/instituto_de_asuntos_publicos/d20063311311dad6.pdf, consultada el 12 de junio del 2010.

⁵ LEY N°. 20.285 Sobre Acceso a La Información Pública, Biblioteca del Congreso Nacional, disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>

Dejando claramente explicitado que la función pública se ejerce con transparencia, de modo que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en ejercicio de ella, puntualizando que la información elaborada con presupuesto público es pública y de toda información que esté 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.

Por lo tanto, todos los administradores públicos deben orientar su gestión hacia la transparencia, siendo la Tesorería General de la República, por su importancia y relevancia en la administración del Estado, uno de los Servicios que debe velar por mantener altos niveles de excelencia, lo que implica orientar su quehacer hacia los ciudadanos.

De esta manera, conocer la forma en que se ha gestionado y los resultados que se han obtenido desde su publicación y puesta en marcha en 13 de abril de 2009, hasta el inicio del año 2010, permiten tener una visión de la gestión que la TGR, ha realizado al respecto, considerando sus fortalezas y debilidades. Para efectos de contar con la información suficiente y ordenada, es que se planteó analizar este período de tiempo (abril – diciembre 2009) y evaluar sus resultados, dado que se considera éste, como un período de tiempo suficiente, para reconocer las bases de la aplicación de la Ley 20.285 en la TGR.

3.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo se ha aplicado, la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública en la Tesorería General de la República?

4.- OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

4.1.- OBJETIVO GENERAL

Evaluar el impacto de la aplicación de la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en la Tesorería General de la República.

4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el proceso de aplicación de la Ley de Transparencia en la Tesorería General de la República.
- Describir los resultados de la Gestión realizada por la Tesorería General de la República, para la implementación de la Ley N° 20.285.
- Describir los resultados de los procesos de evaluación llevados a cabo por la Tesorería General de la República, en relación a la Ley N° 20.285.
- Identificar las debilidades del proceso de aplicación de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública de la Tesorería General de la República.
- Identificar las fortalezas del proceso de aplicación de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública en la Tesorería General de la República.

- Sugerir las principales recomendaciones que permitan optimizar los procesos de aplicación de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública en la Tesorería General de la República.

5.- JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La importancia que los ciudadanos tengan una acción relevante en la construcción de la democracia en nuestro país, obliga a las instituciones del Estado a ser cristalinos en sus operaciones, gestión y resultados, a través de informar debidamente a los ciudadanos interesados en fiscalizar y evaluar tanto a las instituciones del Estado, como el resultado de sus políticas públicas.

La Tesorería General de la República, dependiente del Ministerio de Hacienda, es la encargada de la provisión de recursos financieros del Fisco por medio de su recaudación y cobranza; de la administración financiera de los fondos públicos y del pago oportuno de las obligaciones que debe cumplir el Estado por mandato legal. Siendo entonces una institución clave para el Erario Nacional, y por lo tanto más exigida en sus niveles de transparencia y probidad.

La presente investigación, permitiría un mayor conocimiento de la gestión pública de instituciones de importancia social y estatal, como lo es poner a disposición pública, toda la información relevante. De esta manera, pretendemos que este trabajo sea un aporte a estudios de políticas públicas, específicamente a aquellos que buscan conocer la aplicación práctica de leyes de tanta relevancia como la Ley Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Sin duda, la información obtenida servirá para apoyar teorías ya plasmadas, para desarrollarlas y enriquecerlas, porque se analizará desde distintos ámbitos. En resumen, nuestra mayor preocupación apunta a que el agente público tome mayor conciencia del sentido del “Servicio Público”, porque para modernizar la Administración Pública se requiere un sujeto y agente de cambio.

Desde el punto de vista académico se espera contribuir a difundir prácticas organizacionales que permitan la transparencia de sus procesos, así como eficiencia en la

instauración de nuevos enfoques, como lo es la imposición de la Ley N° 20.285 de Transparencia y Acceso a la información.

En consiguiente, este estudio permitirá saber cómo se está aplicando la Ley de Transparencia en el Servicio de Tesorería General de la República y cuál es el impacto que ha provocado, en materias de eficiencia en la entrega de información activa y pasiva, como lo establece la Ley. Por otra parte, será posible reconocer la percepción de los principales actores, que gestionan y ejecutan los procedimientos necesarios para cumplir con la normativa legal, pudiendo conocer y contrastar los resultados obtenidos durante el período comprendido, entre la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285, el 13 de abril, hasta el 31 de Diciembre de 2009.

IMPORTANCIA PARA LOS FUNCIONARIOS

La importancia y el reconocimiento de los funcionarios es entregar sus fortalezas, capacidades competitivas, intelectuales y profesionales en la atención al público (contribuyente), sin dejar atrás el beneficio que otorga la TGR, ya que los funcionarios son el pilar fundamental en materia de gestión que se señala en la misión y visión del Servicio, el presente estudio pretende poner a disposición de la TGR, así como de sus funcionarios, los resultados obtenidos de la presente investigación, a fin de colaborar con la excelencia y calidad que siempre ha caracterizado a esta repartición fiscal.

IMPORTANCIA PARA LOS CONTRIBUYENTES

Esta investigación, además busca generar los cambios necesarios, desde el punto de vista de su intencionalidad, que es contribuir a una mejor administración de los recursos con que cuenta la TGR, siendo la buena gestión de la Ley de Transparencia una herramienta eficiente, desde nuestro punto de vista, para generar confianza en la modernización de la administración pública, a través de una buena gestión de calidad en equipos de trabajadores

que entregan conocimientos y habilidades para una buena gestión, siendo el usuario el beneficiario final de dicho proceso.

ENFOQUE INSTITUCIONAL

Por otra parte, la investigación propondrá caminos de resolución ante dificultades observadas, con el fin de contribuir por medio de esta herramienta, a mejorar las condiciones en el aprovechamiento del capital humano e intelectual de la institución y de la gestión que realiza ante la comunidad.

IMPORTANCIA PARA LOS INTEGRANTES DE LA TESIS A REALIZAR

Finalmente, en un aspecto más personal e individual, construir un panorama que desarrolle una perspectiva personal en relación a nuestro futuro como servidor público y tener la oportunidad de transmitir todos los conocimientos que hemos aprendido en el desarrollo de esta tesis, utilizando y aprovechando éstos en nuestra vida laboral en la TGR.

CAPÍTULO II
RESEÑA INSTITUCIONAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA
REPÚBLICA

1.- RESEÑA HISTÓRICA

LOS COMIENZOS

El origen de la Tesorería General de la República, se remonta al tiempo de la conquista, luego de la llegada de Colón a América en el año de 1492. La corona española organizó un aparato administrativo imperial en Las Indias, ante las evidentes muestras de riquezas que el suelo americano fue ofreciendo.

La Tesorería General de la República, es la heredera histórica de una labor continua de manejo y gestión de los fondos fiscales, que se inicia en la génesis de la organización política de Chile, con el nombramiento interino por parte de Pedro de Valdivia de don Jerónimo de Alderete como primer oficial de la Real Hacienda en el año de 1541, ratificado en el año 1544 por el príncipe Vasco Núñez de Vela, Virrey del Perú.

EVOLUCIÓN DE LA TESORERÍA⁶

La etapa posterior a la Independencia estuvo marcada por continuos cambios de Gobierno, cada uno de los cuales intentó imprimir un orden en la marcha de los asuntos económicos. Estos cambios fueron formales en los primeros años (lo que antes era Monárquico ahora es Nacional), y la Tesorería pasó a llamarse Tesorería General de la República y sus antiguos oficiales reales, Ministros de la Tesorería.

Un primer paso en la organización económica del país es la creación (2 de junio de 1817) del Ministerio de Hacienda, quedando a cargo de Hipólito Villegas, quien además fue el primer Tesorero de la República. Durante este período la Tesorería hizo su aporte más significativo al proceso de desarrollo del país, al instrumentalizar acciones de endeudamiento interno, consistentes en emisiones de bonos de deuda interior, por préstamos que el Estado tomó.

⁶ <http://www.tesoreria.cl/web/quienesSomos/irHistoria.doc>, consultada el 16 de junio del 2010.

En la década del 20, se produce con la visita de la Misión Kemmerer, una reorganización de las disposiciones del Servicio de Tesorería y por medio de un decreto publicado el 5 de agosto de 1927, se crea la Tesorería General de la República, el Banco Central y la Contraloría General de la República.

El primer Tesorero General de la República, fue Augusto Merino Segura (1927 – 1930). Su nombramiento fue una reproducción del nuevo espíritu que Ibáñez del Campo pretendía imponer a la Administración del Estado. La primera dotación de la Tesorería General de la República la constituyen 817 funcionarios; 18 Tesorerías Provinciales y 232 Tesorerías Comunes. Posteriormente, mediante la Ley N° 2437 (08 de Noviembre 1927) se determinan las funciones del nuevo ente de la Administración Pública.

La estructura de la Tesorería es modificada con posterioridad, siempre bajo el concepto de mejorar su funcionamiento. En los inicios de los años 60 se vivía una situación muy peculiar en América Latina, una ola de regímenes populistas durante la década anterior (por ejemplo, Perón, la revolución nacionalista boliviana; Ibáñez del Campo durante su segunda administración, etc.) da inicio a un nuevo período convulsionado y marcado por el signo triunfante revolución cubana (1959). En este contexto, Estados Unidos y los organismos económicos internacionales estimulan a los Gobiernos a realizar reformas que signifiquen una mejora en sus sistemas de recaudación, necesarios para dotar a sus poblaciones de mejores condiciones económicas y sociales que alejen la posibilidad de revoluciones políticas.

Es así, que en 1960, durante el Gobierno de Jorge Alessandri Rodríguez, se promulgan algunas disposiciones para actualizar la organización de la TGR y se publica el Decreto con Fuerza de Ley N° 179, que dispone una reforma orgánica del Servicio de Tesorería, refrendada con el Reglamento Orgánico (D.S. de Hacienda N° 9088, 9 de Agosto de 1960). Estas reformas eran una actualización en la estructura del Servicio y una mayor centralización que, junto a los evidentes progresos técnicos producidos desde la fundación de la TGR, permitirán un trabajo más eficiente. Sin abandonar las labores centrales que su decreto de fundación entrega se introdujeron algunos cambios como, por ejemplo, la

centralización en nuevos departamentos de lo que antes eran las secciones del Servicio y la supresión del cargo de Tesorero subrogante. Se dispone que los cargos asesores del Tesorero General sean ejecutados por funcionarios que estén en posesión del título profesional de Abogado o Ingeniero Comercial, además, se ordena centralizar todos los ingresos fiscales manejados por la Tesorería en la cuenta única del Banco del Estado.

La reorganización derivada de este decreto tuvo aspectos positivos para el Servicio, entre los que destaca:

- Una nueva regulación, más detallada y explícita respecto a las funciones de cada departamento, así como del Tesorero General.
- Desaparece de la normativa la obligación de las Tesorerías Provinciales de ejecutar procedimientos de cobranzas, rentas y créditos en mora. Esta misión pasó al Servicio de Cobranza Judicial de Impuestos y, posteriormente, al Consejo de Defensa del Estado.
- Se faculta a la Tesorería General de la República, suspender la entrega de bonos o retener remuneraciones o desahucios a funcionarios públicos, si existen cargos pendientes contra ellos.

En el año de 1963, se produce una nueva reformulación legal del funcionamiento de la TGR, que define las funciones de cada departamento, establece algunas secciones al interior de éstos y permitir mediante la creación del cargo de Inspector Visitador Zonal, una progresiva descentralización funcional.

Posterior al Gobierno Militar, se introducen profundas reformas en el Sector Público. Las reestructuraciones llevadas a cabo se enmarcaban en la disminución de la planta funcionaria estatal, el fuerte control sobre el gasto público y la descentralización de los servicios administrativos.

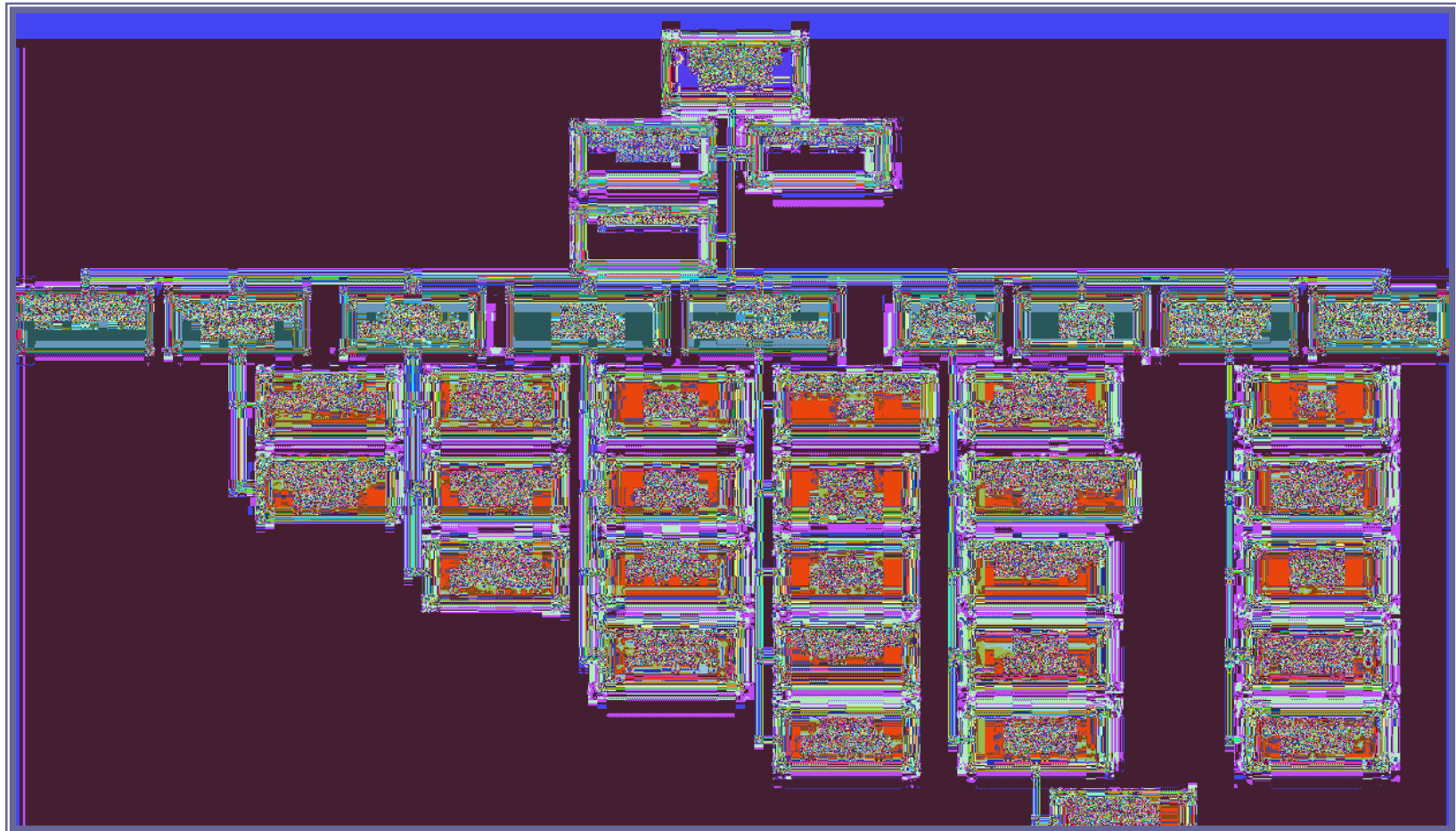
Debido a estas reformas, varias divisiones de la TGR se vieron severamente disminuidos en su dotación personal y de los recursos; en tal sentido, la TGR fue reestructurada a través del D.F.L N° 178 (1981) que suprimió 257 Tesorerías Comunales y las trasladó a las Municipalidades, este traspaso significó para el Servicio que tenía 3.500 funcionarios quedara con 900 funcionarios, finalizando en 13 Tesorería Regionales y 15 Tesorerías Provinciales.

2.- ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Servicio de Tesorería cuenta con una Tesorería General, que se divide en 6 Divisiones, 2 Departamentos y sus respectivas Secciones, siendo el centro rector de la Institución, cuya sede está en la Región Metropolitana (R.M), el Servicio de Tesorerías se encuentra formada por 20 Tesorerías Regionales y 30 Tesorería Provinciales, distribuidas a través del país⁷.

⁷ www.tesoreria.cl, consultada el 16 de junio del 2010

ORGANIGRAMA N ° 1
TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA



Fuente: Balance de Gestión 2009 de la TGR, www.tesoreria.cl

3.- MISIÓN

“Somos el Servicio Público responsable de recaudar y cobrar los tributos y créditos del sector público; pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, contribuyendo al desarrollo de Chile”.

4.- VISIÓN

“Ser el Servicio Público de vanguardia en la administración tributaria y financiera. moderno y eficiente en la gestión de recaudar, cobrar, pagar y administrar los fondos públicos; brindando una atención personalizada e integral de alta calidad con la más avanzada tecnología; integrado por un equipo de personas capacitadas, participativas, altamente motivadas y comprometidas con los valores y objetivos institucionales”.

Rol social

La Tesorería es la responsable de proveer al Estado los recursos que éste requiere para llevar a cabo los programas de Gobierno, en especial los programas de carácter social, destinados a mejorar el nivel de la vida de los sectores más pobres de nuestro país.

Dependencia

El Servicio de Tesorería, depende del Ministerio de Hacienda y forma parte de la Administración Tributaria del Estado, junto al Servicio Nacional de Aduana y al Servicio de Impuestos Internos.

<http://www.tesoreria.cl/web/quienesSomos/irHistoria.doc>, consultada el 16 de junio del 2010.

5.- FUNCIONES⁸

La TGR debe llevar a cabo diversas funciones asociadas al cumplimiento de su misión.

- a) **Recaudación:** A través de la red bancaria y de los sitios Web de Tesorería y del SII, se lleva a cabo la recaudación de todos los ingresos fiscales, tanto en moneda nacional como extranjera. En la actualidad, entrega el servicio de recaudación a las diferentes entidades fiscales a través del portal de pagos del Estado.

- b) **Cobranza:** Efectúa la cobranza de los impuestos en mora, de las multas aplicadas por autoridades administrativas, de los créditos fiscales a los que la ley da el carácter de impuestos y de los demás deberes tributarios de los ciudadanos con el Estado.

- c) **Pago de Obligaciones fiscales:** Efectúa pagos de diversa naturaleza, que corresponde a devoluciones (renta, IVA, y otros); franquicias y beneficios a diversos sectores para fortalecer el desarrollo económico; aportes fiscales, pagos por diferentes conceptos, como es el caso del financiamiento público electoral. Todo esto en el marco de lo dispuesto en la Ley de Presupuesto de cada año.

- d) **Administración de la Deuda Pública:** La Tesorería está facultada para efectuar emisiones de bonos, pagarés u otras obligaciones que las leyes dispongan, aceptarlos o endosarlos y ordenar su colocación. La Tesorería General tiene la facultad para contraer deudas y para colocar títulos o valores en el mercado financiero interno y/o externo, cuando la situación financiera del país lo requiere. En el ejercicio de esta función, la Tesorería debe efectuar el pago de los compromisos y obligaciones asumidos por el Fisco de Chile al recurrir a fuentes de endeudamiento, haciendo efectiva la amortización de la deuda interna y externa.

⁸ www.tesoreria.cl, consultada el 16 de junio del 2010.

- e) **Ejecución y Contabilización del Tesoro Público:** La Tesorería es la encargada de ejecutar y contabilizar los movimientos financiero – contables de la partida Tesoro Público, conforme a la Ley de Presupuestos y según la Ley de Administración Financiera del Estado. Además, provee a la autoridad económica de información contable y estadística, indispensable para la evaluación de la marcha de las finanzas públicas.

- f) **Administración de la Cuenta Única Tributaria (CUT):** La cuenta única tributaria, es una base de datos donde se registran los deberes tributarios en mora, pagados en cobranza, devoluciones, pagos, subsidios y otros beneficios recibidos, etc., de cada contribuyente.

6.- PROCESO DE MODERNIZACIÓN

El proyecto de Modernización de Tesorería busca mejorar la calidad de la atención de sus usuarios, haciendo más simple y expedito el cumplimiento tributario.

El proyecto de mayor envergadura emprendido por la TGR, como parte de la política de Gobierno Electrónico, es el Portal de Pagos del Estado. Los lineamientos estratégicos de la Agenda Digital, que buscan poner al Estado en línea, al servicio del ciudadano, tiene una correspondencia concreta en esta herramientas que permite pagar impuestos, créditos fiscales, multas y diversos productos o servicios ofrecidos por otras entidades públicas en www.tesoreria.cl.

CAPITULO III
MARCO TEÓRICO TRANSPARENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL
ESTADO

1.- TRANSPARENCIA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS: EL CAMINO SEGUIDO EN EL MUNDO Y EN CHILE

1.1.- EVOLUCIÓN DE LA TRANSPARENCIA

A continuación se presenta una breve descripción de lo que ha sido la evolución a lo largo de la historia de la Transparencia de los organismos públicos, situación que se ha visto fortalecida en nuestros días producto de esta historia de fortalecimiento democrático y apertura ciudadana.

Entre 1776 y 1950, más de 170 años de distancia, no existió en el mundo más que único referente legal dedicado al acceso a la información pública. Fue la Corona Sueca la primera en reconocer la libertad de prensa, incluyendo el acceso a la documentación pública, en una Real Ordenanza que, si bien poco después fue coartada por sucesivas reformas, sentó precedentes en los países nórdicos.

Por esos años, la Declaración de Derechos de Virginia, EE.UU. de 1776, y la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, de 1789, se hacen cargo del tema. Esta última expresa, en su artículo 11º, que “la libre comunicación de pensamientos y de opinión es uno de los derechos más preciosos del hombre; en consecuencia, todo ciudadano puede hablar, escribir e imprimir libremente, a trueque de responder del abuso de esta libertad en los casos determinados por la ley”⁹

Menos estructurada, pero con un trasfondo similar fue la iniciativa del suizo Jacques Necker. Como consejero de finanzas y Director General del Real Tesoro de la corte de Luis XVI, decidió abrir a la contemplación pública los “arcana imperii” de las cuentas del Estado y estableció la obligación de su propio Ministerio de Hacienda de comunicar públicamente los presupuestos generales de la Administración, con la publicación, en 1781, de su famoso *Compte – rendí au Roi* (“rendición de cuentas al rey”)¹⁰.

⁹ Larraín Fernández; Hernán “Transparencia y acceso a la información Pública en Chile: La modernización que faltaba”, Editorial JGE, Ltda. 2008. Pág. 43.

¹⁰ Larraín Fernández; Hernán, Op Cit. Pág. N° 41.

La discusión parece haber avanzado lento en el mundo. Hasta 2007, eran 74 las leyes de acceso a la información pública, en su mayoría creadas sólo tras el inicio del siglo XXI.

En nuestra época contemporánea, la primera ley sobre acceso a la información se sancionó en 1966 en los Estados Unidos: Freedom of Information Act, según la cual toda agencia gubernamental debe responder a cualquier pedido específico de información sobre los archivos, fichas, informes, etc., dentro de un período limitado. Obliga a cada organismo a llevar un índice de la información de alcance público que trate sobre sus disposiciones, y publicarlo trimestralmente. En la década del 70, Francia, Canadá e Italia dictaron normas similares a la estadounidense.

En esta línea, las constituciones de Grecia (1975) Portugal (1976) y España (1978) son las primeras en incorporar el derecho de libre acceso a la información a sus textos, aunque actualmente, en esos países, se debate la necesidad de leyes específicas que aborden directamente el acceso a información pública.

De un total de 65 leyes aprobadas en el mundo hasta 2005, 13 fueron leyes nacionales de acceso a la información que se formalizaron en América Latina, junto a derechos y otras disposiciones de tipo administrativo. Éstas establecen mecanismos que permiten al público presentar solicitudes de información, fijan plazos de entrega y establecen los fundamentos para excepciones y los límites en cuanto al costo de las copias.

La reciente promulgación de leyes de acceso a la información, se hace eco de una tendencia global emergente “que demuestra que los Estados Democráticos deben garantizar la existencia de mecanismos que aseguren el derecho de la gente a tener acceso a la información que está bajo el control del Estado. En América Latina, estas leyes se complementan con la creciente jurisprudencia basada en disposiciones constitucionales sobre libertad de información y el derecho de presentar peticiones ante las autoridades”, destaca la experta británica Helen Darbishire. La investigadora enfatiza que sólo es posible contar con mecanismos claros para la puesta en práctica del acceso a la información pública, mediante leyes específicas. “Al igual que en el caso de otros derechos que imponen

obligaciones positivas al Estado, tales como el derecho a elecciones, o el derecho a la salud y a la educación, se precisa que las leyes hagan efectivo los derechos y asignen los presupuestos correspondientes, además de establecer organismos de fiscalización”¹¹.

¿QUÉ ES INFORMACIÓN PÚBLICA?

Se entiende por información pública, 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, salvo las excepciones que establece la Ley de Transparencia y las previstas en otras leyes de quórum calificado¹².

Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Documento es todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento, gráfico, fotografía, microformas, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales y, en general, todo soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de éstos.

OBLIGACIONES EMANADAS DE TRATADOS INTERNACIONALES

Siendo recipiente de dos campos de incidencia que lo reconocen y promueven a nivel global, vinculados a la agenda de integridad pública y a la protección de los derechos humanos, el derecho de acceso a la información pública se encuentra en una privilegiada posición en que reconoce su valor como uno de los derechos fundamentales de las

¹¹ Larraín Fernández; Hernán, Op Cit. Pág N° 46.

¹² El Artículo 5° de la Ley de Transparencia. 20285.

sociedades democráticas abiertas, al favorecer la libre circulación de las ideas, el debate público informado, la rendición de cuentas y la transparencia dentro del Estado¹³.

La Asamblea General de la OEA en diversas resoluciones, ha considerado que el acceso a la información pública es un requisito indispensable para el funcionamiento mismo de la democracia, una mayor transparencia y una buena gestión pública, y que en un sistema democrático representativo y participativo, la ciudadanía ejerce sus derechos constitucionales, a través de una amplia libertad de expresiones y un libre acceso a la información¹⁴.

Entre tales medidas, se reconoce al derecho de acceso a la información pública como esencialmente instrumental a tal política. También la convención de Naciones Unidas contra la Corrupción, ratificada por el Estado de Chile durante el 2006, expresamente contempla en su artículo 10°, la obligación de establecer procedimientos que permitan el acceso a la información, de forma tal que la persona pueda tener acceso a conocer esa información o reciba una respuesta fundamentada por algún motivo permitido por la convención del Estado, pueda limitar el acceso a la misma para el caso concreto.

Dicha información debe ser entregada sin necesidad de acreditar interés directo para su obtención o una afectación personal, salvo en los casos en que se aplique una legítima restricción. Su entrega a una persona puede permitir a su vez que ésta circule en la sociedad de manera que pueda conocerla, acceder a ella y valorarla. De esta forma, el derecho a la libertad de pensamiento y de expresión contempla la protección del derecho de acceso a la información bajo el control del Estado, el cual también contiene de manera clara las dos dimensiones, individual y social, del derecho a la libertad de pensamiento y de expresión, las cuales deben ser garantizadas por el Estado de forma simultánea.

¹³ Olmedo, Juan Pablo, “Acceso a Información Pública en Chile. Comentarios sobre una Institucionalidad Pendiente”, Anuario de Derechos Humanos 2006, Pág. 275, disponible en <http://www.cdh.uchile.cl/anuario2/tem2.pdf>.

¹⁴ Capítulo Chileno de Transparencia Internacional, “El derecho fundamental de acceso a la información pública”, Documentos de trabajo N° 7 Julio, 2009. Pág. 8, Doc pdf; http://www.chiletransparente.cl/home/doc/DT7_%20Derecho_fundamental_acceso_informacion_publica.pdf.

Esta sentencia estableció la obligación para el Estado de Chile de generar un estatuto legal de acceso a la información pública y proceder a la capacitación a los órganos, autoridades y agentes públicos encargados de atender las solicitudes de acceso a información bajo el 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 información¹⁵.

1.2.- LOS PASOS EN AMÉRICA LATINA

En Chile el único precedente, hasta hoy acogido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en contra del Estado, corresponde a una demanda sobre denegación de información en un asunto medioambiental, conocido como caso Trillium, referido a información requerida al Comité de Inversiones Extranjeras respecto de la idoneidad y seriedad de los inversionistas.

El fallo resulta rico en doctrina y desarrollo normativo y se constituye en un referente obligado de interpretación de la Convención Americana de Derechos Humanos, y por lo mismo, fuente normativa para el resto de los países de la región e inspiradora para otros sistemas regionales e internacionales de protección de derechos humanos. Los Estados deben asegurar el respeto al derecho de acceso a la información, adoptando la legislación apropiada y poniendo en práctica los medios necesarios para su implementación.

La agenda de acceso a la información pública internacional, al menos en Latinoamérica, es bastante nueva, y estuvo marcada por un interés de lograr mecanismos de respuesta efectivos por parte del Estado a las solicitudes de información. No obstante, en el escenario actual, la mayor parte de los países cuentan ya con estos mecanismos, desde luego con distintos niveles de cumplimiento. En esta misma línea, una de las constataciones más importantes, es que la razón más esgrimida para negar la entrega de información es la inexistencia de la misma, lo que va de la mano con la argumentación de la no existencia de

¹⁵ Larraín Fernández; Hernán “Transparencia y acceso a la información Pública en Chile: La modernización que faltaba”, Editorial JGE, Ltda. 2008. Pág.47.

una obligación estatal de generar información que no tiene. Esto genera una importante fragilidad para hacer exigible este derecho, y una ineficacia del procedimiento de respuesta¹⁶.

Para el impulso de estos avances, resultó decisivo en 2006 obtener el fallo de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso “Claude Reyes Vs Chile” (Nº 12.108), que estimó que la negativa del Comité de Inversiones Extranjeras de entregar a organizaciones sociales y ciudadanos una serie de documentos e informes, respecto de un proyecto de contenido ambiental durante 1998, violaba el derecho de acceso a la información pública de los solicitantes, lo que de paso fue un importante reconocimiento de la existencia de este derecho a nivel internacional al establecer sus contenidos mínimos¹⁷.

No obstante la existencia de este antecedente jurisprudencial internacional, y los avances de la agenda legislativa regional, se constata la existencia de diferentes niveles de cumplimiento de las normas, lo que en cada país tiene razones y justificaciones diferentes y desde esta perspectiva no se puede afirmar la existencia de una regla.

Además es posible distinguir ciertas problemáticas y procesos comunes que surgen a partir de estos desarrollos, que tienen carácter emergente, y en las cuales no ha existido aún mayor reflexión por parte de la comunidad jurídica internacional. Muchos de estos nuevos desafíos están relacionados con el inicio de una segunda etapa de desarrollo de los países en materia de acceso a la información pública, conocida como de “implementación”.

En este sentido, el fallo Claude Reyes ya señalado, al reflexionar sobre la configuración jurídica del derecho de AIP, indica en su párrafo 77 que “...la Corte estima que el artículo 13º de la Convención, al estipular expresamente los derechos a “buscar” y a “recibir” “informaciones”, protege el derecho que tiene toda persona a solicitar el acceso a la

¹⁶ Larráin Fernández; Hernán, Op. Cit. Pág Nº 50

¹⁷ Sánchez Moisés, “El acceso a la información como derecho humano y como principio para la modernización del Estado: alcances de la obligación de generar información de interés público”. Centro de Derechos Humanos, Universidad Diego Portales, disponible en http://www.fundacionhenrydunant.org/documentos/Acceso_Informacion_como_derecho_humano_moises_sanchez.pdf.-

información bajo el control del Estado, con las salvedades permitidas bajo el régimen de restricciones de la Convención”¹⁸.

Esta reflexión, a la vez que genera un reconocimiento al derecho de solicitar información que está en poder del Estado, deja abierta la interrogante respecto de cómo generar acceso público a aquella información que el Estado no ha generado o no tiene bajo su control, no señalando criterios de aplicación para este tipo de situaciones. Si a ello sumamos que la práctica internacional en materia de tratados de DDHH es considerar que las obligaciones de generar información estadística son de carácter progresivo y no de cumplimiento inmediato, se percibirá lo delicado de la situación en esta primera aproximación.

La situación jurídica descrita, sumada a la debilidad en los procesos de modernización estatal en nuestra región, con deficiente gestión documental, archivística y de conservación, lleva a la generación de una “brecha” entre la información disponible en los estados y la que la sociedad necesita realmente.

A ello hay que sumar los incentivos perversos que se crean para no generar información por parte de las autoridades públicas para eludir el control social, minimizando la actividad registral de sus actuaciones. Desde esta perspectiva, la problemática fundacional en materia de administración, relacionada con la obligación de entregar la información que le es solicitada, adquiere una nueva dimensión en la obligación de generar información de interés público, siendo parte fundamental de esta nueva perspectiva, la reflexión jurídica sobre la existencia de obligaciones, que hagan exigibles a los estados crear esta información sin necesidad de que le sea solicitada.

1.3.- TRANSPARENCIA EL CASO CHILENO

Nuestro país a partir de 1990, con el inicio de los gobiernos de la Concertación, se comenzó con distintos esfuerzos para legislar sobre la transparencia, probidad y acceso a la información pública, es así como a partir del gobierno de Patricio Aylwin, se comenzó a

¹⁸Sánchez Moisés, Op Cit. Pág N° 55

cimentar el camino para que durante el gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle se diera el primer intento concreto de establecer diferentes reglas que normaran la Transparencia de la Administración Pública, ésta fue confirmada durante el gobierno de Eduardo Frei a través de la “Comisión de Ética Pública”(1994), en la que se trataron diversos temas como: probidad funcionaria, conflicto de intereses, control y fiscalización de contratos y concesiones, así como también temas de financiamiento electoral; de la que se emitió un informe en 1995 “Ética Pública, Probidad, Transparencia y Responsabilidad al Servicio de los Ciudadanos”¹⁹.

Posteriormente en 1999, se realizó la promulgación de la “Ley de Probidad”, “la ley 19.653, sobre probidad y transparencia públicas, incorporó a la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (Ley 18.575), los principios de probidad, transparencia y publicidad administrativas”. En esta ley, se establece que los actos de los órganos del Estado son de carácter público y que cualquier ciudadano puede pedir información acerca de su funcionamiento²⁰.

Ya en el gobierno de Ricardo Lagos, comenzaron a promulgarse leyes que se aplicaban a temas más específicos como la ley de prensa y el libre acceso a la información pública, debido principalmente, a que se reconoce a la participación ciudadana como eje de la actividad del Estado. En año 2001, se dicta el “Decreto Supremo N° 26 del Ministerio Secretaria General de la Presidencia”, en el cual se dicta el “Reglamento sobre el Secreto o Reserva de los Actos y Documentos de la Administración del Estado”, contenido en el Decreto Supremo N° 26 SEGPRES de 2001, como resultado se dictaron 100 reglamentos de secreto o reserva. Durante el mismo año, la “Ley sobre Libertad de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo”, entro en vigencia, de ella destaca la libertad de informar sin crítica previa, siendo un derecho de las personas²¹.

¹⁹ Ramírez Alujas, Alvaro Vicente, “Modernización De La Gestión Pública. El Caso Chileno (1994 - 2000), Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial, disponible en <http://www.dii.uchile.cl/~webmgpp/estudiosCaso/CASO58.pdf>.

²⁰ Contreras Meriño Alejandra, “Algo de Camino Transitado... Transparencia y Acceso a La Información Pública en Chile”, Facultad De Historia, Geografía y Ciencia Política Instituto de Ciencia Política, Universidad Católica de Chile. Pág. 1.

²¹ Contreras Meriño Alejandra, Op. Cit. Pág. 2.

En el último gobierno de la Concertación, Michelle Bachelet, promovió una serie de iniciativas que promueven la transparencia, la probidad y que terminen con la práctica de la corrupción, haciendo del acceso a la información pública una herramienta esencial para transparentar el ejercicio de las funciones públicas y del manejo de los dineros destinados a instituciones de gobierno y a políticas públicas. En 2005, los senadores Gazmuri y Larraín presentan la “Moción Parlamentaria sobre Acceso a la Información Pública”, que más que dar nuevas ideas sólo busca introducir mejoras a los artículos 13° y 15° de la ley 18.575²².

El resultado de todos estos esfuerzos lo encontramos en la Reforma Constitucional, se introduce el Artículo 8° el que consagra el principio de la “máxima revelación”, lo que establece es ampliar el derecho al acceso a la información pública aminorando las causales de reserva.

En este contexto se ha publicado en el Diario Oficial con fecha 20 de agosto de 2008, la ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia, en adelante la ley, normativa que es uno de los ejes fundamentales de la reforma del Estado y con fecha 13 de Abril de 2009 el Decreto N° 13 de 2 de Marzo de 2009, de la Secretaría General de la Presidencia²³.

La puesta en marcha de esta ley implica un cambio significativo respecto al derecho que tienen las personas al acceso a la información pública, concerniente a todos los actos y resoluciones de los órganos de la administración del Estado.

Esta ley atañe y compromete a los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Gobiernos Regionales, Municipalidades, las Fuerzas Armadas de Orden y Seguridad Pública, los órganos y Servicios Públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa, además con disposiciones especiales la Contraloría General de la República, el Banco Central, las empresas donde el Estado tenga propiedad de más del 50% de las acciones y a

²² Contreras Meriño Alejandra, Op. Cit. Pág. 3.

²³ Memoria Anual, Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, Comisión de Probidad y Transparencia, 2009, Pág. 42, disponible en http://164.77.209.178/gorenew/sgs/Archivos/Memoria_anual_2009.pdf.

las empresas públicas creadas por ley, al Congreso Nacional, Tribunales de Justicia, al Ministerio Público, al Tribunal Constitucional, Justicia Electoral, y otros órganos del Estado que se ajustan a las disposiciones que esta ley expresamente señala.

2.- RENDICIÓN DE CUENTAS O “ACCOUNTABILITY”

Las políticas de transparencia han avanzado mucho en el último tiempo y han logrado develar muchos misterios. Esto es, sólo son relevantes las políticas pro transparencia que permiten saber los datos que, existiendo, permiten superar los vacíos interesados de las fuentes correspondiente.

El esfuerzo, mirado globalmente, apunta a potenciar las políticas de transparencia, de modo de asegurar una mayor accountability a los servidores públicos y un mejor escenario para la decisión individual. No se trata sólo de mucha información. Hay escenarios que no evitarán situaciones complejas o negativas, no con toda la información disponible porque ésta incluso puede ser limitada, como lo es la capacidad de predecir la ocurrencia de uno mismo. Pero, como dice este grupo de proyecto de políticas de transparencia, “decirles a los consumidores cuánta grasa y de qué índole posee un Ruffini específico puede reducir la ocurrencia de muertes por enfermedades del corazón²⁴”.

Un reciente fallo de la corte Interamericana de Derechos Humanos estableció como principios básicos del derecho de acceso a la información el de “máxima revelación”, que implica que toda la información que está en manos del Estado se entiende que es pública, y el de “proporcionalidad”, que obliga a aplicar las reservas sólo cuando son estrictamente necesarias para proteger el interés público. De ello se sigue que el gran desafío es la capacidad que tendrá el Estado para aplicar estas reservas sin vulnerar estos principios²⁵.

²⁴ Larraín Fernández; Hernán “Transparencia y acceso a la información Pública en Chile: La modernización que faltaba”, Editorial JGE, Ltda. 2008. Pág. 29.

²⁵ Larraín Fernández; Hernán, Op. Cit: Pág. 34

2.1.- ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: VÍA LIBRE PARA LA ACCOUNTABILITY²⁶

Ha corrido ya mucha agua bajo el puente y los sistemas que procuran derribar los muros del secretismo, abriendo la “caja negra” en que se han refugiado muchos ámbitos de la Administración Pública, tienen a estas alturas algún avance. Bajo el concepto de “accountability” se ha creado una mirada efectiva que, al menos en la tradición angloamericana, ha logrado una mayor apertura y responsabilidad de los encargados de los diversos organismos del Estado.

El debate y las experiencias han permitido avanzar en lo que se entiende a estas alturas por “accountability”, noción que es definida en la publicación del Banco Mundial como “un proceso proactivo a través del cual las autoridades de los servicios públicos informan, explican y justifican su plan de acciones, su comportamiento y sus resultados, y que tienen las sanciones que corresponden”. De esta manera se evitan las inquietudes e insatisfacciones que deja la mirada minimalista y se abre espacio a un proceso de compromiso mayor²⁷.

La idea subyacente en este concepto es que las elecciones no constituyen un elemento suficiente para lograr informarse de lo obrado, evaluar a las autoridades en cuestión, formar un juicio, hacer una opción y comprometer la labor del próximo periodo de acuerdo a la voluntad ciudadana. Esta visión anticipa las mil posibilidades que las tecnologías de la información y el nivel de educación y cultura cívica promedio de los ciudadanos actuales poseen. Ya no resulta suficiente o al menos satisfactoria la idea de una democracia meramente representativa, porque no asume debidamente las necesidades y las expectativas de la gente en nuestro tiempo.

²⁶ Antecedentes tomados de Larraín Fernández, “Transparencia y Acceso a la Información Pública en Chile, La Modernización que faltaba”, Editorial JGE Ltda. Santiago Chile, 2008, Pág. 33.

²⁷ Antecedentes en Biblioteca del Congreso Nacional, “Modernización del Estado: más que luchar contra la corrupción”, 27 de mayo 2008, disponible en http://www.bcn.cl/carpeta_temas_profundidad/modernizacion-estado-mas-que-corrupcion.

Por ello que la reforma del Estado debe ir aparejada de una “modernización de la democracia” como expresión de la realidad contemporánea. La participación permanente de la ciudadanía, aún cuando no siempre exista en ella la debida conciencia de sus derechos y obligaciones sociales y políticos, se va configurando como una nueva realidad que resulta inútil e imposible de detener y debe más bien ser debida y oportunamente encauzada.

Los procesos electorales son insustituibles, pero también insuficiente. La falta de simetría informativa entre los electores y las autoridades elegidas, lo inevitable de la acción “post” de los procesos de “accountability” (y por ende, la imposibilidad de utilizar esa información para influir en forma previa a la toma de decisiones) y la falta de poder de los ciudadanos en el ejercicio del gobierno hacen que las formas tradicionales de la democracia se vean agotadas y que sea exigible – y posible- asumir nuevos caminos que permitan mayor participación y, en consecuencia, mayor satisfacción ciudadana²⁸.

La ley de transparencia entrega claridad respecto al ejercicio de las instituciones y al desempeño de las autoridades, en quienes se ha delegado la Administración del Estado, al exigirles responsabilidad por las acciones realizadas en beneficio del bien común y sus resultados.

El sistema democrático exige que los funcionarios públicos expliquen y justifiquen públicamente sus acciones y su comportamiento, ofreciendo de forma transparente las razones que sostienen todas sus decisiones, así como los resultados de las mismas.

Al hablar de rendición de cuenta, muchos tienen ciertos atisbos de lo que se trata. Sin embargo, hay un concepto asociado a la rendición de cuentas, el “accountability”, que se utiliza como sinónimo de responsabilidad, de dar cuenta, responder por, dar cumplimiento, básicamente a nivel de gestión pública. En rigor no existe un consenso sobre qué es la rendición de cuentas o accountability: es aún un concepto en construcción²⁹.

²⁸ Larraín Fernández; Hernán, Op Cit Pág. 37.

²⁹ Larraín Fernández; Hernán, Op Cit Pág. 40.

Tanto en lo público, como en lo privado, ha surgido la necesidad de transparentar acciones y decisiones, de dar cuenta a la sociedad de políticas de administración, gobierno y funciones; de informar y ser transparentes. Es por esto que la rendición de cuenta surge como una herramienta para lograr tales fines.

En política y en las democracias representativas, la rendición de cuentas asegura la legitimidad del poder público, por lo mismo en algunos países es parte de la agenda del debate público.

LA ACCOUNTABILITY COMO HERRAMIENTA PARA COMBATIR LA CORRUPCIÓN Y LA FALTA DE PROBIDAD

Diversos instrumentos internacionales firmados y ratificados por Chile, obligan a nuestro país a tomar medidas tendientes a combatir la corrupción, a través de transparentar el accionar de los servicios del Estado, entre los acuerdos suscritos por Chile están:

- Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción (2004)
- Convención Interamericana contra la corrupción (1996)
- Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, OCDE (1997)

Diversos autores y observadores internacionales, han señalado que Chile es un caso de probidad pública. Así lo indica gran parte de su historia, no hay casos de corrupción sistemática del Estado. Sin embargo, a partir de la dictadura militar de Pinochet, la corrupción empieza a aparecer en el sector público subrepticamente hasta generalizarse. Con el retorno a la democracia, se considera que la probidad seguirá siendo una característica nacional, pero, la corrupción se mantiene y sigue fuerte desarrollándose mientras que paralelamente, los nuevos valores en auge crean las condiciones para su expansión pasando de una corrupción de acuerdo a las normas a una corrupción hipócrita, hasta llegar a una corrupción justificada y cada vez más masiva que se ampara en la

excepcionalidad global y regional, hasta llegar a una corrupción sistemática que en el plano ideológico se ampara en un cinismo materialista³⁰.

Simultáneamente, las políticas a favor de la probidad son inexistentes, ambiguas o débiles, y finalmente meras formalizaciones legales u organizaciones burocráticas y simbólicas que se caracterizan por su inoperancia.

El gobierno democrático que empieza negando la corrupción, trata de controlarla y limitarla, llega a convivir con ella, justificarla y finalmente ampararla, para lo cual establece acuerdos con la oposición que está interesada en preservar la imagen de Chile, con el sistema judicial al cual le ofrece satisfacer la ansiada aspiración de la independencia, y calma a la Contraloría General de la República con la entrega de millones de dólares para su mejoramiento. La corrupción al generalizarse se difunde por toda la sociedad infectando a los partidos políticos, las empresas, las universidades y las directivas del sector público³¹.

La esperanza radica en un cambio de orientación en la lucha por la probidad, generada por una limpieza social que se centre en la transparencia y la participación.

2.2.- EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO DERECHO FUNDAMENTAL

El objetivo principal de la función pública debe ser siempre el resguardo y promoción de los bienes e intereses generales de los ciudadanos. Una forma de garantizar estos derechos es la promoción de la transparencia y de la probidad de los actos de la administración, lo que se puede conseguir en gran medida a través de la publicidad de los actos de la

³⁰ Antecedentes en Orrellana Vargas, Patricio, “Probidad y Corrupción en Chile, el punto de quiebre”, Documento PDF, disponible en www.voltairenet.org/article126747.html

³¹ Patricio Orrellana Vargas, “Probidad y corrupción en Chile. El punto de quiebre”, Administrador Público, Profesor Universidad de Chile. Ha publicado varias obras sobre estos temas. “patoorellana@vtr”; “<http://es.geocities.com/probidadenchile>”.

administración. Solo a través de ciudadanos informados de la actuación del gobierno, se puede ejercer un control activo de la gestión pública³².

El derecho de acceso a la información, no es sólo un principio de la buena administración, sino el derecho fundamental de todo individuo, al escrutinio de cómo las autoridades públicas están utilizando los poderes que les han sido confiados, sean administrativos, legislativos o judiciales.

El derecho de acceso a la información tiene por objetivo primordial, el derecho de las personas a mejorar su calidad de vida, ya que existen diversos derechos subsidiarios cuya interrelación permite que los flujos de información puedan convertirse en herramientas para una toma informada de decisiones. De todas formas se puede establecer que es información que le pertenece al público, la cual es administrada por el Estado.

3.- LA LEY N° 20.285 DE 2008

Según las autoridades, encargadas de elaborar, nuevos procedimientos que acerquen a los ciudadanos a las actividades del Estado, para avanzar en el mejoramiento de la calidad de las políticas públicas, se requiere de una administración pública más cercana a la ciudadanía, más moderna, eficiente y profesionalizada, donde los valores de la probidad y transparencia en la información orienten su accionar.

En este contexto se publicó en el Diario Oficial, con fecha 20 de agosto de 2008, la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en adelante la ley, normativa que es uno de los ejes fundamentales de la

³² Castillo Pinaud Claudia, “Taller de Transparencia y de Acceso a la información Pública en la Sociedad de la Información” Universidad de Chile Facultad de Derecho Centro de Estudios en Derecho Informático, https://www.u-cursos.cl/derecho/2008/2/D124T0789/34/material_alumnos/previsualizar?id_material=20223.

Reforma del Estado y, con fecha 13 de Abril de 2009, el Decreto N° 13, de 2 de Marzo de 2009, de la Secretaría General de la Presidencia³³.

En razón de las autoridades de la TGR, la puesta en marcha de esta ley implica un cambio significativo respecto al derecho que tienen las personas al acceso a la información pública, concerniente a todos los actos y resoluciones de los órganos de la administración del Estado. A continuación se presenta un resumen de los principales Artículos contenidos en la Ley, que nos permiten conceptualizar nuestro objeto de estudio y de esta forma cumplir nuestros objetivos de investigación.

En primer lugar, es necesario señalar que esta ley atañe y compromete a los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Gobiernos Regionales, Municipalidades, las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, los Órganos y Servicios Públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa, además con disposiciones especiales la Contraloría General de la República, el Banco Central, las empresas donde el Estado tenga propiedad de más del 50% de las acciones y a las empresas públicas creadas por ley, al Congreso Nacional, Tribunales de Justicia, al Ministerio Público, al Tribunal Constitucional, Justicia Electoral, y otros órganos del Estado que se ajustan a las disposiciones que esta ley expresamente señala.

En su Artículo 2°, se establecen que las disposiciones son aplicables a 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.

Del mismo modo 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° de dicha Ley.³⁴

³³ LEY NÚM. 20.285, Sobre Acceso A La Información Pública, Biblioteca del Congreso Nacional, disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>.

³⁴ LEY NÚM. 20.285, Artículo N° 1. Biblioteca del Congreso Nacional, disponible en www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363.

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.

Uno de los conceptos centrales de dicha Ley se encuentra en el Título I, Artículos 3° y 4°, en donde se expresa el espíritu de la Ley, en la cual se indica que la función pública se ejerce con transparencia, de modo que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en ejercicio de ella y que las autoridades, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración del Estado, deberán dar estricto cumplimiento al principio de transparencia de la función pública³⁵.

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.

Con respecto a la publicidad, se indica en la normativa legal que 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.

³⁵ LEY NÚM. 20.285, Op. Cit.

Por otra parte, en su Artículo 6°, se indica que los actos y documentos que han sido objeto de publicación en el Diario Oficial y aquellos que digan relación con las funciones, competencias y responsabilidades de los Órganos de la Administración del Estado, deberán encontrarse a disposición permanente del público y en los sitios electrónicos del servicio respectivo, el que deberá llevar un registro actualizado en las oficinas de información y atención del público usuario de la Administración del Estado.

En esta Ley se distinguen dos conceptos: la Transparencia Activa y la Transparencia Pasiva³⁶.

3.1.- TRANSPARENCIA ACTIVA.

Se refiere a que los órganos del Estado deben mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos información relevante del Servicio, como su estructura orgánica, facultades y funciones, marco normativo, planta de personal, contrataciones, ejecución del presupuesto y otros de acuerdo a lo indicado en el Artículo 7° de la citada ley; en donde queda establecido que los órganos de la Administración del Estado señalados en el artículo 2°, deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes:

- a) Su estructura orgánica.
- b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- c) El marco normativo que les sea aplicable.
- d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- 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

³⁶ LEY NÚM. 20.285, Op. Cit. Pág N°78

inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.

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.

g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.

h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.

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.

j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.

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.

l) Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.

m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

La información anterior deberá incorporarse en los sitios electrónicos en forma completa y actualizada, y de un modo que permita su fácil identificación y un acceso expedito. Aquellos órganos y servicios que no cuenten con sitios electrónicos propios, mantendrán esta información en el medio electrónico del ministerio del cual dependen o se relacionen con el Ejecutivo, sin perjuicio de lo cual serán responsables de preparar la automatización, presentación y contenido de la información que les corresponda³⁷.

En el caso de la información indicada en la letra e) anterior, tratándose de adquisiciones y contrataciones sometidas al Sistema de Compras Públicas, cada institución incluirá, en su

³⁷ LEY NÚM. 20.285, Op. Cit.

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.

En el caso de la información indicada en la letra f) anterior, 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 incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional³⁸.

No se incluirán en estos antecedentes los datos sensibles, esto es, los datos personales que se refieren 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.

Por otra parte en su Artículo 8°, se señala que cualquier persona podrá presentar un reclamo ante el Consejo, si alguno de los organismos de la Administración no informa lo prescrito en el artículo anterior. Además en el Artículo 9°, queda establecido que las reparticiones encargadas del control interno de los órganos u organismos de la Administración, tendrán la obligación de velar por la observancia de las normas de este Título³⁹.

3.2.- TRANSPARENCIA PASIVA

En el Título IV “El derecho de acceso a la información de los Órganos de la Administración del Estado” de la Ley 20.285, se establecen los derechos de las personas con respecto a la Administración del Estado, en su Artículo 10°, queda asentado que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la

³⁸ LEY NÚM. 20.285, www.bcn.cl – Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

³⁹ LEY NÚM. 20.285, www.bcn.cl – Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley. También denominada Transparencia Pasiva, ya que consistente en el derecho que tiene toda persona a solicitar y recibir información desde cualquier Órgano de la Administración del Estado en forma y condiciones que establece la Ley N° 20.285⁴⁰.

El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

En el Artículo 11° de la Ley 20.285, establece los siguientes principios, sobre transparencia pasiva o el derecho de acceso a la información de los Órganos de la Administración del Estado.

a) Principio de la relevancia, conforme al cual se presume relevante toda información que posean los Órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.

b) Principio de la libertad de información, de acuerdo al que toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los Órganos de la Administración del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.

c) Principio de apertura o transparencia, conforme al cual toda la información en poder de los Órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

d) Principio de máxima divulgación, de acuerdo al que los Órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más

⁴⁰ LEY NÚM. 20.285, www.bcn.cl – Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales.

e) Principio de la divisibilidad, conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda.

f) 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.

g) Principio de la no discriminación, de acuerdo al que los Órganos de la Administración del Estado deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud.

h) Principio de la oportunidad, conforme al cual los Órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.

i) Principio del control, de acuerdo al que el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamarles ante un órgano externo.

j) Principio de la responsabilidad, conforme al cual el incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone a los Órganos de la Administración del Estado, origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece esta ley.

k) Principio de gratuidad, de acuerdo al cual el acceso a la información de los Órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley. Por otra parte, en su Artículo 12°, se establece 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 estampada 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.

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.

Según lo establece el Artículo 14°, la autoridad o jefatura o jefe superior del Órgano o Servicio de la Administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud,

sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12°.

Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.

Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en Internet o en cualquier otro medio, se comunicará al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, con lo cual se entenderá que la Administración ha cumplido con su obligación de informar

La autoridad o jefatura o jefe superior del Órgano o Servicio de la Administración del Estado, requerido, estará obligado a proporcionar la información que se le solicite, salvo que concurra la oposición regulada en el artículo 20° o alguna de las causales de secreto o reserva que establece la ley.

En cuanto a la entrega de la información en el Artículo 17°, se indica que la información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles.

Uno de los aspectos que pueden resultar controversiales, es cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, la autoridad o jefatura o jefe superior del Órgano o Servicio de la Administración del Estado, requerido, dentro del plazo de dos días hábiles, contado desde

la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información correspondiente, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo .

Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contado desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa. Deducida la oposición en tiempo y forma, el Órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo, dictada conforme al procedimiento que establece esta ley. En caso de no deducirse la oposición, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información⁴¹.

Por otra parte en cuanto a la denegación de información en el Artículo 21º, se establecen las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes:

1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.

b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas.

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer

⁴¹ LEY NÚM. 20.285, www.bcn.cl – Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.

2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.

3. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.

4. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

5. Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8° de la Constitución Política.

Los actos que una ley de quórum calificado declare secretos o reservados mantendrán ese carácter hasta que otra ley de la misma jerarquía deje sin efecto dicha calificación. Transcurridos cinco años contados desde la notificación del acto que declara la calificación, el servicio u órgano que la formuló, de oficio o a petición de cualquier persona y por una sola vez, podrá prorrogarla por otros cinco años, total o parcialmente, evaluando el peligro de daño que pueda irrogar su terminación.

Sin embargo, el carácter de secreto o reservado será indefinido tratándose de los actos y documentos que, en el ámbito de la defensa nacional, establezcan la planificación militar o estratégica, y de aquéllos cuyo conocimiento o difusión puedan afectar:

- a) La integridad territorial de Chile;
- b) La interpretación o el cumplimiento de un tratado internacional suscrito por Chile en materia de límites;
- c) La defensa internacional de los derechos de Chile, y
- d) La política exterior del país de manera grave.

En caso que la documentación requerida, o denegada la petición no sea entregada en el plazo previsto en el Artículo 14°, el Artículo 24°, señala que el requirente tendrá derecho a recurrir ante el Consejo establecido en el Título V, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 14° de la ley, el plazo máximo para pronunciarse sobre la solicitud, ya sea entregando lo requerido o denegando la información, es de 20 días hábiles. Este plazo puede prorrogarse por otros diez días hábiles cuando es difícil reunir la información solicitada, lo cual debe comunicarse al solicitante antes del vencimiento del plazo de 20 días, en forma fundada.

Todas las instancias que tengan participación en la resolución de estas solicitudes, deben procurar resolver las solicitudes dentro del plazo de 20 días, absteniéndose de aplicar la prórroga, salvo casos excepcionales.

En los casos que la ley señala que se debe notificar dentro de determinados plazos, éstas se efectuarán de acuerdo a lo señalado en los artículos 46° y 47° de la ley 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos mediante carta certificada y se entenderá que la fecha de notificación es la que resulte de sumar tres días a la fecha de recepción de la carta en Correos.

Es posible entonces, señalar que un indicador de la gestión con que se aplica esta normativa, son la cantidad y calidad de las reclamaciones, que se hayan realizado a algún servicio público, al respecto la Ley señala que la reclamación deberá presentarse dentro del plazo de quince días, contado desde la notificación de la denegación de acceso a

la información o desde que haya expirado el plazo previsto en el artículo 14° para la entrega de información, debiendo el reclamante señalar claramente la infracción cometida y los hechos que la configuran, y deberá acompañar los medios de prueba que los acrediten, en su caso.

3.3.- CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA⁴²

El Consejo para la Transparencia es una Corporación Autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

MISIÓN DEL CONSEJO

Existimos para promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas.

VISIÓN:

El Consejo para la Transparencia promueve la consolidación de un modelo de gestión gubernamental que, inspirado en el Principio de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, profundiza la democracia y fomenta la confianza en la función pública sobre la base de la participación y el control ciudadano.

La Dirección Superior del Consejo corresponde a cuatro Consejeros designados por el Presidente de la República, previo acuerdo del Senado, adoptado por dos tercios de sus miembros en ejercicio. A este Consejo Directivo le corresponderá la dirección y administración superiores del Consejo para la Transparencia⁴³.

⁴² Antecedentes disponibles en <http://www.consejotransparencia.cl/mision-y-vision/consejo/2009-04-08/114213.html>.

⁴³ Ley N° 20.285, sobre acceso a la Información Pública, disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>.

La gestión operativa del Consejo le compete al Director General que, fundamentalmente debe planificar, organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento de la corporación.

El Consejo tiene por objeto promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los Órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información. Para cumplir con dicha función la Ley N° 20.285 entrega las siguientes facultades al Consejo⁴⁴:

- a)** Fiscalizar y aplicar sanciones.
- b)** Resolver fundadamente los reclamos por denegación de acceso a la información.
- c)** Promover la transparencia en la función pública, la publicidad de la información y el derecho de acceso a la información.
- d)** Dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación sobre transparencia y acceso a la información y requerir a los Órganos para que ajusten sus procedimientos y sistemas de atención.
- e)** Formular recomendaciones a los sujetos obligados a fin de perfeccionar la transparencia de su gestión y facilitar el acceso a la información que posean.
- f)** Proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional, perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y el acceso a la información.
- g)** Capacitar a los funcionarios/as públicos/as.
- h)** Informar y difundir las materias propias de su competencia.
- i)** Efectuar estadísticas y reportes sobre transparencia.
- j)** Velar por la reserva de los datos e informaciones que conforme a la Constitución tengan carácter de secreto o reservado.
- k)** Colaborar y recibir cooperación de órganos públicos y personas jurídicas naturales en el ámbito de su competencia.
- l)** Celebrar actos y contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

⁴⁴ Artículo 33, Ley N° 20.285.

m) Velar por el adecuado cumplimiento de la Ley N° 19.628 de protección de datos de carácter personal, por parte de los Órganos de la Administración del Estado.

El Consejo para la Transparencia ha definido su misión institucional en términos de promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas. En ese sentido, el Consejo promueve la consolidación de un modelo de gestión gubernamental que, inspirado en el principio de transparencia y el derecho de acceso a la información pública, profundiza la democracia y fomenta la confianza en la función pública sobre la base de la participación y el control ciudadano.

La forma operativa de asegurar dichos objetivos está relacionada con la necesidad de centrar la actividad institucional en cuatro ejes principales:

- Promoción y difusión del derecho universal de acceso a la información reconocido por la Ley N° 20.285;
- Garante y fiscalizador, que implica vigilar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley y amparar a los ciudadanos cuando sientan vulnerados sus derechos de acceso frente a los sujetos obligados;
- Función normativa, que observando el contexto de desarrollo social, político e institucional de la sociedad chilena, debe proponer instrucciones generales que vayan en beneficio de la mejor aplicación del marco de normas e instituciones encargadas de dar cuerpo al derecho ciudadano;
- Función de instalación, que dado el carácter nuevo y novedoso del Consejo para la Transparencia, es de vital importancia para asegurar la coherencia entre el diseño institucional que este adopte y el resguardo del sentido profundo de la Ley N° 20.285.

En concordancia con las funciones propias de la Dirección de Fiscalización, los productos estratégicos asociados al cargo se definen de la siguiente forma⁴⁵:

- Informes de fiscalización en transparencia activa, derecho de acceso a la información y cumplimiento de resoluciones.
- Propuesta de sanción para las hipótesis infraccionales previstas en la ley.
- Planes, programas y procesos de fiscalización, verificación de cumplimiento que sean pertinentes con las necesidades institucionales y de los sujetos obligados, y que cumplan los estándares de calidad definidos.
- Planes de trabajo de la Dirección de Fiscalización que apunten a la mejora continua de sus procesos internos.

3.4.- INFRACCIONES Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO⁴⁶.

La Ley de Transparencia establece infracciones y sanciones para aquellos Servicios de la Administración del Estado que no hayan entregado la información solicitada en forma oportuna, infracción que se materializará en la aplicación de las sanciones según indica el Título VI de la ley. A continuación se transcriben los artículos pertinentes:

En su Artículo 45°, se establece que 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.

Luego en el Artículo 46°, se indica 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.

⁴⁵ Ley 20.285. Op. Cit.

⁴⁶ TÍTULO VI, Infracciones y Sanciones, Ley N° 20.285.

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 doble de la sanción indicada y la suspensión en el cargo por un lapso de cinco días. El incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa se sancionará con multa de 20% a 50% de las remuneraciones del infractor.

Con respecto a quién y cómo se aplican las sanciones en el Artículo 49º, explica que serán aplicadas por el Consejo, previa instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo, ajustándose a las normas del Estatuto Administrativo. Con todo, cuando así lo solicite el Consejo, la Contraloría General de la República, de acuerdo a las normas de su ley orgánica, podrá incoar el sumario y establecer las sanciones que correspondan.

3.5.- IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA⁴⁷

En marzo del año 2008, mediante el Decreto N° 30 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, se creó la Comisión Asesora Ministerial para la Probidad y Transparencia que apoya al Ministerio Secretaría General de la Presidencia en el seguimiento, estudio y análisis de la Agenda de Probidad, definida por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, en noviembre de 2006.

En ese contexto, la Comisión tiene como tareas:

- Estudiar y analizar la normativa nacional e internacional vigente.
- Proponer adecuaciones o modificaciones legales y administrativas en materia de probidad, transparencia y modernización de los procedimientos administrativos.
- Colaborar en el estudio, análisis y propuestas de medidas destinadas a fortalecer la probidad y la transparencia.
- Apoyar en la ejecución de las leyes que forman la denominada Agenda de Probidad y Transparencia.

⁴⁷ Antecedentes disponibles en <http://www.consejotransparencia.cl/mision-y-vision/consejo/2009-04-08/114213.html>

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

A continuación se presenta la hipótesis derivada de la observación y revisión teórica del fenómeno de estudio.

HIPÓTESIS:

La Tesorería General de la República ha cumplido con los principios de Transparencia y sus excepciones, ajustándose a los requerimientos establecidos en la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública.

CAPITULO IV
MARCO METODOLÓGICO

1.- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método seleccionado para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación es el descriptivo, puesto que se busca exponer el análisis y resultados de la implementación y aplicación de la Ley 20.285, se considera de este tipo, porque finalmente se describirán los aspectos positivos y negativos de la gestión que se ha realizado en la TGR, con respecto a la transparencia, además de utilizar como referente para recomendar patrones y mecanismos que fortalezcan y potencien la transparencia en las instituciones del Estado, expresamente en la TGR.

A su vez, como método de análisis se utilizarán diversos medios para reconocer la realidad, como es la revisión de documentación disponible con respecto al tema y específicamente a la Ley, las entrevistas a los principales gestores y responsables de dar cumplimiento con la Ley dentro de la TGR y las estadísticas sobre publicaciones y solicitudes de información por usuarios o ciudadanos.

2.- DELIMITACIÓN

Como base de investigación se analizará y evaluará la aplicación de la Ley 20.285 en la Tesorería General de la Republica, cubriendo el periodo Abril 2009 Diciembre 2009. Se seleccionó este periodo de tiempo, ya que el 13 de Abril de 2009, se publicó la Ley 20.285, en el Diario Oficial, poniéndose en marcha su vigencia en todas las reparticiones del Estado, incluyendo la TGR. Con respecto a la fecha de término, el 31 de Diciembre del 2009, se optó por constituir el cierre de un periodo de gestión de la TGR.

3.- UNIVERSO DE ESTUDIO

En relación al universo de investigación, se consideran a todos los actores, TGR, Tesorerías Regionales y Provinciales, que intervienen en la planificación, gestión, control y evaluación de la aplicación de la Ley 20.285 en la TGR.

3.1.- SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La selección de la muestra, se restringirá a los Directivos y Funcionarios, de la oficina de Partes, División Jurídica y de la División Operaciones de dicha institución fiscal, que tengan un papel relevante y pertinente en la planificación, ejecución, control y evaluación de la aplicación de la Ley 20.285 en la TGR. Esta restricción se realiza debido a que según los procedimientos establecidos en la Ley y en la TGR, son estas dos Divisiones y la Oficina de Partes, quienes asumen el rol más relevante en la aplicación de la normativa en estudio.

4.- PROPUESTA DE ANÁLISIS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Con el fin de responder a las Hipótesis, se plantea un análisis consistente en dividir o separar sus elementos y componentes, hasta conocer la naturaleza, características y origen, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de éste con su contexto o medio ambiente.

4.1.- NATURALEZA Y PROPÓSITO DEL ANÁLISIS

El análisis de una situación o un problema administrativo consiste en dividir o separar sus elementos hasta conocer la naturaleza, características y causas de su comportamiento.

El propósito del análisis es establecer las bases para desarrollar opciones de solución al problema que se estudia, con el fin de introducir medidas de mejoramiento administrativo⁴⁸.

4.2.- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

El desarrollo del análisis contempla tres niveles

A) NIVEL DESCRIPTIVO

El primer nivel de análisis, contempla identificar los flujos que se producen en los procesos de transparencia pasiva, por la naturaleza de su organización, además de describir la estructura de la gestión de la información, conforme a los lineamientos que dicta la Ley 20.285.

B) NIVEL EXPLICATIVO

En un segundo análisis, se busca determinar desde un nivel explicativo: ¿Cuál es su propósito? ¿Para qué se hace?

Se pretende especificar la naturaleza o tipo de labores que se realizan en el proceso o procedimiento y objeto de análisis (actividades, tareas, y operaciones); señalando los métodos y técnicas aplicados para realizar el trabajo. La respuesta a estas interrogantes, pretenden dejar en claro lo que se busca alcanzar, la razón de ser del proceso y de cada una de las actividades y operaciones que lo integran.

C) ANÁLISIS CRÍTICO

Finalmente, se aplica un análisis crítico, que permite una capacidad prospectiva, esto es identificar las áreas, recursos y gestión que deben modificarse.

⁴⁸ Montero Montiel, Gabriela y otros “Apuntes para la Asignatura Administración Básica II”, Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración, México, D.F. Primera edición, agosto 2005 Pág. 27

5.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como instrumento de recolección de datos, se realizará la recopilación y análisis documentario, además de aplicar entrevistas semiestructuradas. La naturaleza del estudio, “cualitativo – descriptivo”, permite el uso de este método, ya que se busca identificar y describir, procesos complejos de gestión, específicamente los que se realizan en la Tesorería General de la República, en relación a la Ley 20.285.

6.-OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables seleccionadas para responder a nuestra Hipótesis, se seleccionaron, según los criterios de pertinencia del tema, descripción, y calidad del proceso y atención o relevancia ciudadana, siendo las siguientes:

6.1.- GESTIÓN

- a).- Planificar
- b).- La estrategia
- c).- Organizar
- d).- Control

6.2.- RELEVANCIA CIUDADANA EN EL PROCESO

6.3.- PRINCIPIOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL PROCESO Y LA INFORMACIÓN

- a).- Principio de la relevancia.
- b).- Principio de la libertad de información.
- c).- Principio de apertura o transparencia.
- d).- Principio de máxima divulgación.
- e).- Principio de la divisibilidad.
- f).- Principio de facilitación.
- g).- Principio de la no discriminación.
- h).- Principio de la oportunidad.
- i).- Principio del control.
- j).- Principio de la responsabilidad
- k).- Principio de gratuidad

6.4.- PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA

7.- GRUPO DE ANÁLISIS

A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LOS DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS ENTREVISTADOS:

- 1.** Tesorera General.
- 2.** Jefe Gabinete de la TGR.
- 3.** Jefe de la Sección Normativa de la División Operaciones
- 4.** Jefe de la División Jurídica
- 5.** Abogado 1 de la División Jurídica
- 6.** Abogado 2 de la División Jurídica
- 7.** Abogado 3 de la División Jurídica
- 8.** Analista 1 Operativas de la División de Operaciones
- 9.** Analista 2 Operativas de la División de Operaciones
- 10.** Funcionaria de la División de Operaciones
- 11.** Funcionario 1 de Oficina de Partes
- 12.** Funcionario 2 de Oficina de Partes

CAPITULO V
DESARROLLO Y ANÁLISIS DE ANTECEDENTES

DESARROLLO

Según lo establecido en nuestro marco metodológico, sobre la forma de análisis, en una primera parte, se detallan los flujos del proceso de transparencia pasiva, para luego establecer de forma explicativa: qué, quiénes, cómo y cuándo, se realiza dicho proceso. También se incluye dentro del análisis del proceso de transparencia pasiva las estadísticas sobre la cantidad de solicitudes presentadas durante el periodo de estudio.

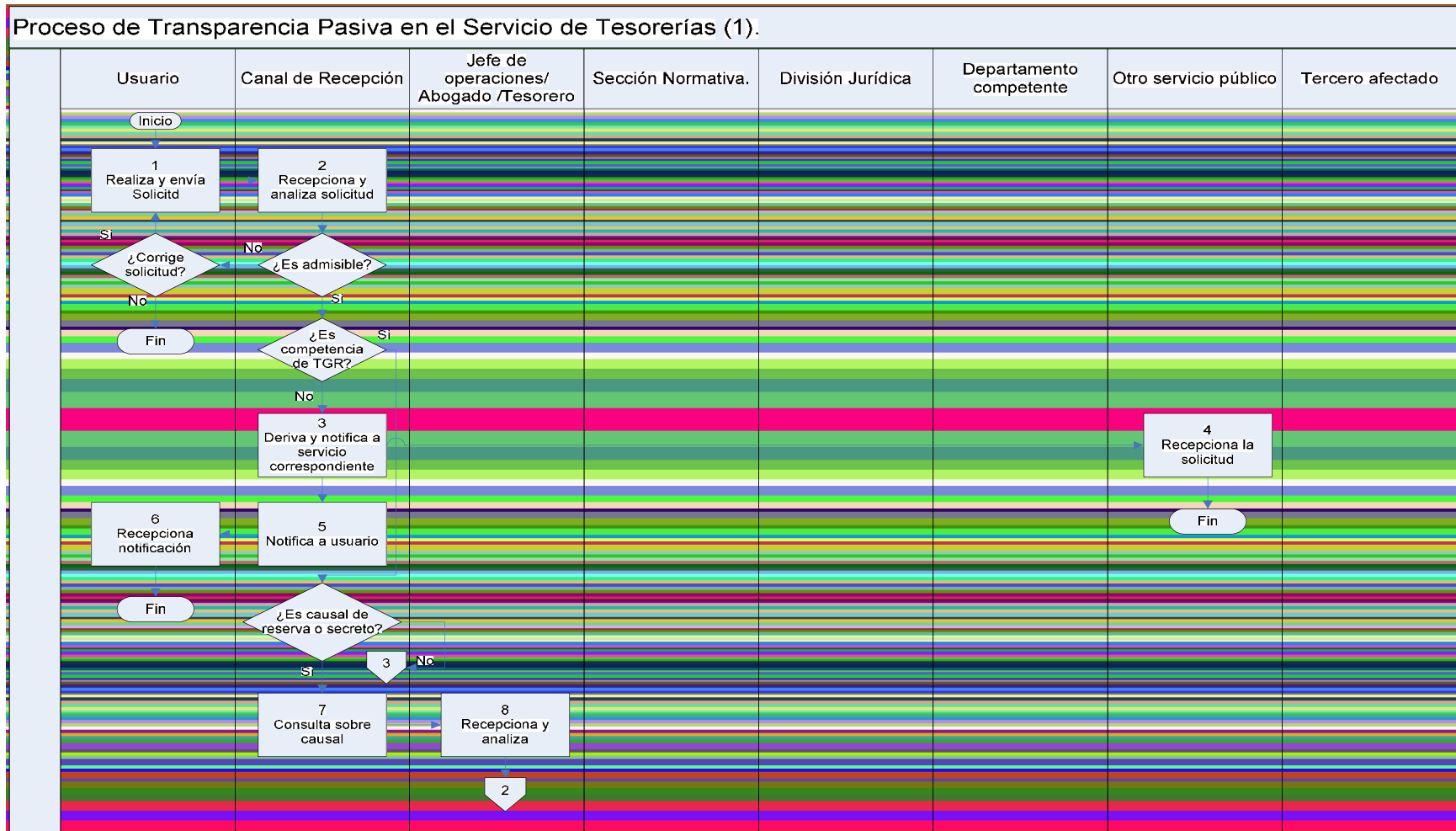
En una segunda parte, se describe el flujo de procedimientos sobre transparencia, además se analizan los procedimientos y publicación de la información, detallándose el sistema de publicación, estadísticas de acceso y los Sistemas de Registro y Seguimiento (Engage)⁴⁹ que realiza la TGR.

Para completar nuestros objetivos de estudio, se analizaron las entrevistas a los principales actores que participan en proceso de transparencia de la información de la TGR, considerando las siguientes variables de investigación: gestión, planificación, estrategia, organización, control, calidad y relevancia ciudadana.

Finalmente, se realiza un análisis del sistema de entrega de información pública a través de la evaluación de los principios contenidos en el Artículo N° 11° de la Ley 20.285, con el fin de verificar la calidad y la eficacia del proceso de entrega de información pública de la TGR y las posibles mejoras del sistema, además de evaluar el sistema de publicación electrónica de la transparencia activa.

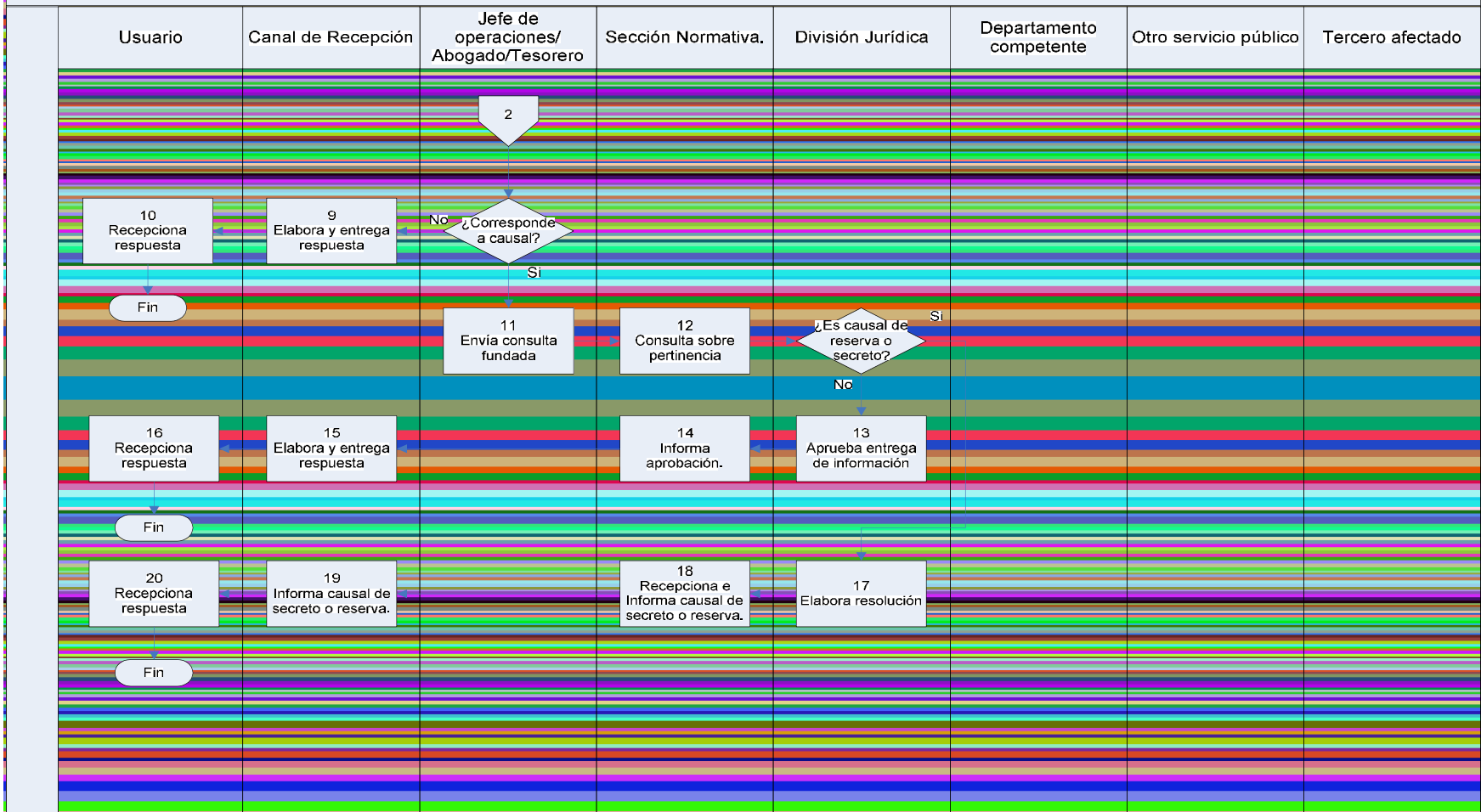
⁴⁹ Sistema electrónico de Registro Seguimiento utilizado por la TGR.

1.- FLUJO DETALLADO DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS TRANSPARENCIA PASIVA



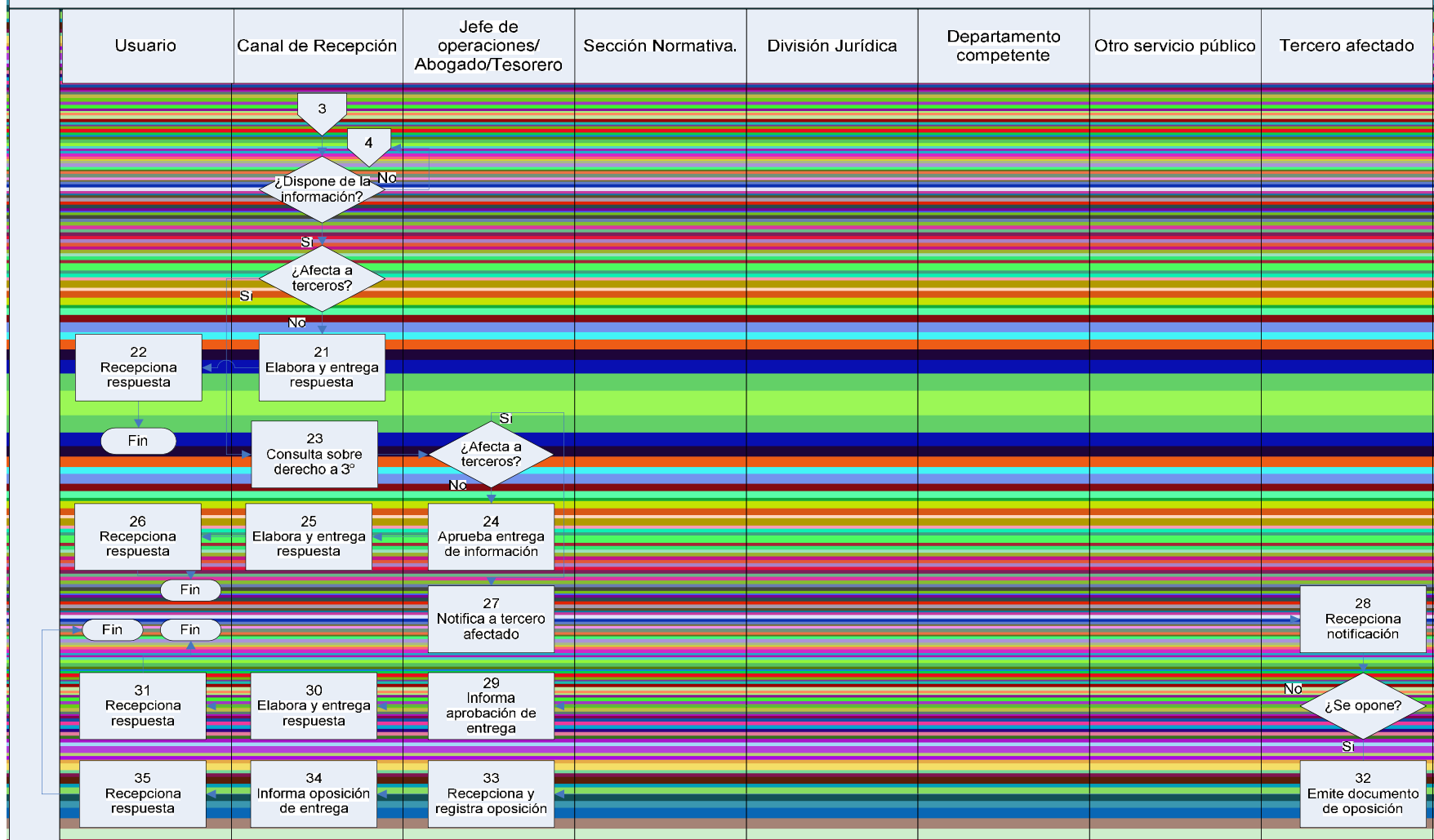
Fuente: Manual de procedimientos de la TGR

Proceso de Transparencia Pasiva en el Servicio de Tesorerías (2).



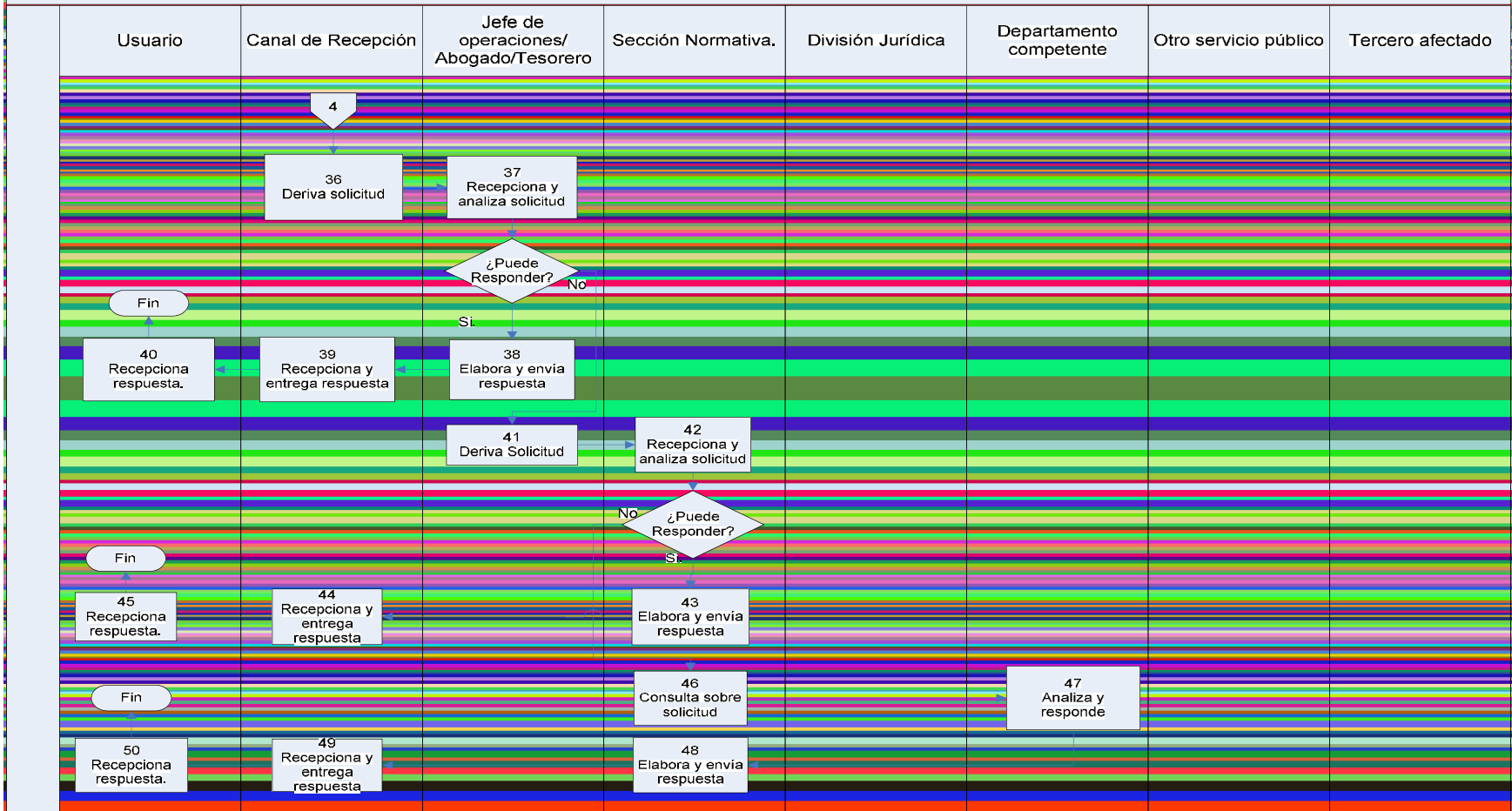
Fuente: Manual de procedimientos de la TGR

Proceso de Transparencia Pasiva en el Servicio de Tesorerías (3).



Fuente: Manual de procedimientos de la TGR

Proceso de Transparencia Pasiva en el Servicio de Tesorerías (4).



Fuente: Manual de procedimientos de la TGR

2.- NIVEL EXPLICATIVO DE PROCESO TRANSPARENCIA PASIVA

MATRIZ DE PROCESO DE TRANSPARENCIA PASIVA EN EL SERVICIO DE TESORERÍAS

°	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
1	Realiza y envía solicitud	Usuario	Según necesidad del usuario	Vía presencial (OIRS) Vía no presencial (Mesa de ayuda, formulario electrónico, Oficina de Partes)
2	Recepciona y analiza solicitud	Canal de recepción	Una vez recibida la solicitud	Registro Sistema Engage
3	Deriva y notifica al Servicio correspondiente	Canal de Recepción	Al momento de que la solicitud de documento no le compete a Tesorería	Vía Oficio
4	Recepciona la solicitud	Otro Servicio Público	Al momento de recibir, vía Oficio proveniente de TGR, la solicitud	Vía Oficina de Partes donde se recepciona el Oficio
5	Notifica a usuario	Canal de Recepción	Posterior a la derivación de la solicitud a otro Servicio	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema
				Engage

	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
6	Recepciona notificación	Usuario	Posterior a la derivación de la solicitud a otro Servicio	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
7	Consulta sobre Causal de reserva o secreto	Canal de recepción	El documento solicitado eventualmente corresponde a causal de reserva o secreto	Por medio de derivación en el Sistema Engage
8	Recepciona y analiza consulta	Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	Al momento en que el documento solicitado eventualmente corresponda a causal de reserva o secreto	Por medio de derivación en el Sistema Engage
9	Elabora y entrega respuesta.	Canal de recepción	Al momento en que la unidad de análisis local determina que no es causal de reserva o secreto	Por medio de derivación en el Sistema Engage
10	Recepciona de la respuesta.	Usuario	Al momento en que TGR le entrega el documento solicitado	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage.
11	Emite y envía consulta fundada	Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	No cuenta con las herramientas para determinar si es causal de reserva o secreto	Mediante envío de consulta fundada

	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
12	Consulta sobre pertinencia	Sección Normativa	Una vez recibida la consulta fundada	Mediante envío de consulta fundada
13	Aprueba entrega de información	División Jurídica	Cuando el documento solicitado no es causal de reserva	Mediante registro en Sistema Engage
14	Informa aprobación	Sección Normativa	Al momento de recibir la respuesta de División Jurídica	Mediante registro en Sistema Engage
15	Elabora y entrega respuesta	Canal de recepción	Al momento de recibir la respuesta de Sección Normativa	Mediante registro y cierre del proceso en Sistema Engage
16	Recepciona respuesta	Usuario	Al momento de recibir la respuesta del Canal de recepción	Mediante la recepción del documento solicitado y según el mecanismo determinado en el Sistema Engage
17	Elabora resolución	División Jurídica	Cuando el documento solicitado es causal de reserva	Mediante registro en Sistema Engage
18	Recepciona e informa causal de secreto o reserva	Sección Normativa	Al momento de recibir la respuesta de División Jurídica	Mediante registro en Sistema Engage
19	Informa causal de secreto o reserva	Canal de recepción	Al momento de recibir la respuesta de Sección Normativa	Mediante registro y cierre del proceso en Sistema Engage

	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
20	Recepciona notificación	Usuario	Al momento de recibir la notificación del Canal de recepción	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
21	Elabora y entrega respuesta	Canal de recepción	Cuando el documento solicitado no afecta a terceros	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
22	Recepciona respuesta.	Usuario	Al no afectar el derecho de terceros.	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
23	Consulta sobre derecho a tercero	Canal de recepción	Al momento de que el documento solicitado afecta los derechos de terceros	Mediante derivación en sistema Engage
24	Aprueba entrega de información	Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	Al determinar que la solicitud no afecta el derecho de terceros.	Mediante derivación en sistema Engage.

	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
25	Elabora y entrega respuesta	Canal de recepción	Cuando el documento solicitado no afecta a terceros	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
26	Recepciona respuesta.	Usuario	Al no afectar el derecho de terceros.	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
27	Notifica a tercero afectado	Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	Cuando el documento solicitado afecta a terceros	Mediante carta certificada
28	Recepciona notificación	Tercero	Una vez recibida la carta certificada	Mediante carta certificada
29	Informa aprobación de entrega	Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	Cuando el tercero afectado no se opone a la entrega de información	Al recibir respuesta – tácita o no- del tercero afectado
30	Elabora y entrega respuesta	Canal de recepción	Cuando Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero, informa que la documentación puede ser entregada	Mediante derivación en sistema Engage

	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
31	Recepciona respuesta	Usuario	Una vez recibido el documento solicitado	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
32	Emite documento de oposición	Tercero	Al momento de recibir la carta certificada	Envía carta de oposición al Servicio
33	Recepciona y registra oposición	Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	Al momento de recibir el documento de oposición	Mediante derivación en sistema Engage
34	Informa oposición de entrega	Canal de recepción	Al momento de recibir el documento de oposición	Mediante derivación en sistema Engage
35	Recepciona respuesta	Usuario	Una vez recibido el ordinario de notificación de oposición	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage.
36	Deriva solicitud	Canal de recepción	No dispone de la información para dar respuesta	Mediante derivación en sistema Engage
37	Recepciona y analiza solicitud	Jefe de Operaciones/Abog.	Al momento de recibir la derivación por parte del Canal de recepción	Mediante derivación en sistema Engage

	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
38	Elabora y envía respuesta	Jefe de Operaciones/Abogad.	Dispone de la información necesaria para dar respuesta	Mediante derivación en sistema Engage
39	Recepción y entrega respuesta	Canal de recepción	Una vez recibida la respuesta del Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	Mediante derivación en sistema Engage
40	Recepción de la respuesta.	Usuario	Una vez recibida la respuesta sobre la documentación solicitada	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
41	Deriva solicitud	Jefe de Operaciones/Abogad o/ Tesorero	No dispone de la información para dar respuesta	Mediante derivación en sistema Engage
42	Recepciona y analiza solicitud	Sección Normativa	Al momento de recibir la solicitud por parte del Jefe de Operaciones/Abogado/ Tesorero	Mediante derivación en sistema Engage
43	Elabora y envía la respuesta	Sección Normativa	Cuenta con la información necesaria para responder la solicitud	Mediante derivación en sistema Engage
44	Recepciona y entrega de respuesta	Canal de recepción	Cuenta con la información necesaria para responder la solicitud	Mediante derivación en sistema Engage

	QUÉ	QUIÉN	CÚANDO	CÓMO
45	Recepciona respuesta	Usuario	Cuando recibe la documentación solicitada	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage
46	Consulta sobre solicitud	Sección Normativa	No cuenta con la información para dar respuesta a la solicitud	Mediante derivación en sistema Engage
47	Analiza y responde	Departamento competente	Al momento de recibir la solicitud por parte de Sección Normativa	Mediante derivación en sistema Engage
48	Elabora y envía respuesta	Sección Normativa	Al momento de recibir respuesta por parte del Departamento competente	Mediante derivación en sistema Engage
49	Recepciona y entrega respuesta	Canal de recepción	Cuenta con la información necesaria para responder la solicitud	Mediante derivación en sistema Engage
50	Recepciona respuesta	Usuario	Cuando recibe la documentación solicitada	Según el mecanismo determinado por el usuario, identificado en el Sistema Engage

A continuación se presenta un detalle sobre los tiempos de resolución de peticiones y las formas de control o alarma de plazos establecidos.

2.1.1-TIEMPO DE TRAMITACIÓN ESTABLECIDO POR LA TGR PARA RESOLUCIÓN DE PETICIONES

Corresponde al tiempo que ha sucedido desde que la presentación ha sido ingresada al sistema hasta que es resuelta. Este tiempo acontecido lo genera en forma automática el sistema.

Para el caso de los trámites que se acogen a la Ley 19.880, el tiempo transcurrido básico normal es de 33 días y un tiempo básico máximo de 49.5 días, de acuerdo a Circular Normativa N° 58 de 2006. No obstante el plazo básico normal o máximo podría ser interrumpido en el caso de requerir antecedentes adicionales o por abandono del procedimiento por parte del interesado.

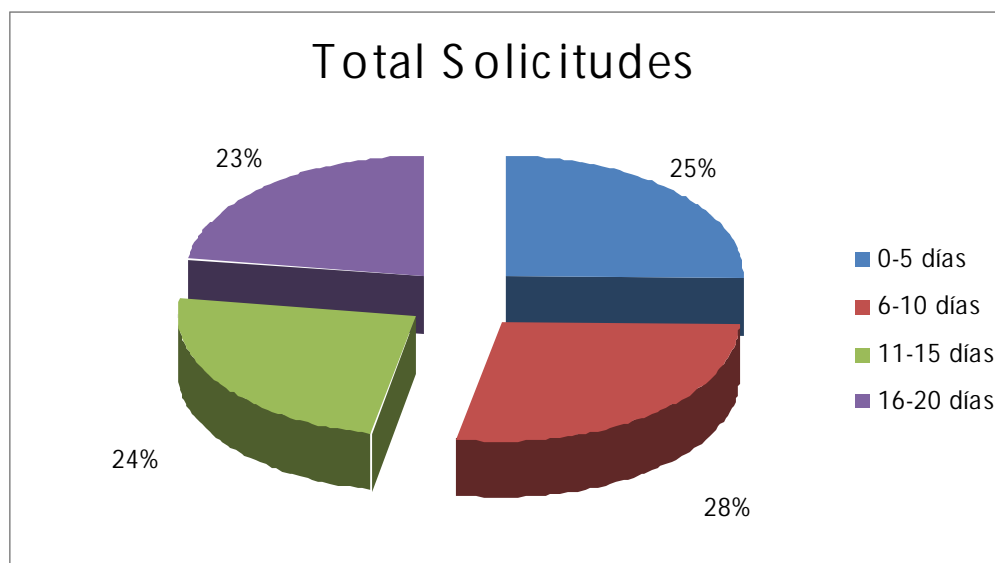
PLAZOS BÁSICOS APLICADOS A TRAMITACIÓN DE PRESENTACIONES

PROCEDIMIENTO	PLAZO	AMPLIACIÓN	TOTAL MÁX
El funcionario que reciba una solicitud, tendrá 24 horas de plazo para hacerlo llegar a la oficina correspondiente.	De 0 a 24 Hrs.	12 Hrs. máximo	36 Hrs. máximo
Dictación de providencias de mero trámite.	De 0 a 48 Hrs.	24 Hrs. máximo	72 Hrs. máximo
Evacuación de informes, dictámenes y otras actuaciones similares.	De 0 a 10 Días	5 Días máximo	15 Días máximo
Dictación de decisiones definitivas al momento en que se certifique que el acto está en condiciones de resolverse.	De 0 a 20 Días	10 Días máximo	30 Días máximo
Por circunstancias originadas en casos fortuitos o fuerza mayor, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final.	6 Meses.		

Fuente: Manual de Usuario, Sistema Registro y Seguimiento 2009 de la TGR.

Durante el periodo abril - diciembre del 2009, se registraron un total de 79 solicitudes de usuarios, las que fueron respondidas según la siguiente distribución por porcentaje.

GRÁFICO N° 1



Fuente: Manual de procedimientos de la TGR

Como es posible apreciar, la resolución de las solicitudes es una distribución pareja, en donde no se verifica una aglomeración de solicitudes resueltas en el máximo de plazo establecido por la Ley, ya que sólo el 23% se resolvió entre los 16 y 20 días.

Según establece la dirección de la TGR, para casos fortuitos, de fuerza mayor, que deberán ser justificados, el tiempo transcurrido no puede exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha que se emita una decisión final.

2.1.2- GENERACIÓN DE ALERTAS PARA LEY DE TRANSPARENCIA.

Para el caso de los trámites que se acogen a la Ley de Transparencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 14° de la ley, el plazo máximo para pronunciarse sobre la solicitud, ya sea entregando lo requerido o negando la entrega de la información, es de 20 días hábiles. Para tal efecto el sistema ha generado cuatro tipos de alarmas, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los plazos, y que consisten en el envío de correos electrónicos, uno a la dirección de correo del funcionario quien ingresó la presentación, otro al supervisor de dicha Tesorería o dependencia, y un tercero al encargado de la Sección Normativa.

- **1er. Alarma:** Pasados 2 días hábiles, desde que se recibió la solicitud y no se ha efectuado ninguna derivación, el sistema enviará alarmas al funcionario que recibió dicha solicitud, al jefe de Operaciones de la Tesorería donde se recibió y al encargado de la Unidad de Normativa.

- **2da. Alarma:** Pasados 5 días hábiles desde que la solicitud no ha sufrido ninguna modificación desde que es recibida, se alerta al funcionario, al supervisor de la Tesorería respectiva y a la Unidad de Normativa.

- **3era. Alarma:** Al cumplir el día 16 desde que se recibió la solicitud, manteniéndose ella aún abierta, se alerta al funcionario encargado de ingresar las presentaciones, al supervisor de la Tesorería respectiva y a la Unidad de Normativa.

- **4ta. Alarma:** Al cumplir el día 18 desde que se recibió la solicitud, manteniéndose ella aún abierta, se alerta al funcionario, al supervisor de la Tesorería respectiva y a la Unidad de Normativa.

2.1.3 REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR EL REQUERIENTE

El sistema permite registrar la documentación que eventualmente pueda presentar el contribuyente para respaldar la presentación. El funcionario encargado de la OIRS, es responsable de informar a los contribuyentes los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones, así como la documentación y antecedentes que deben acompañarse a estas solicitudes ciudadanas⁵⁰.

⁵⁰ véase Art. 2 del Decreto 680 de 1990 del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

2.1.4 IMPRESIÓN DE FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DEL REQUERIENTE.

Primera Derivación

La impresión de la presentación deberá ser realizada antes de derivar por primera vez, el sistema imprimirá dos copias de formularios, de los cuales deberán firmar el interesado, y el funcionario quién recibe deberá timbrar y firmar dicha solicitud. Una de las copias se entrega al interesado y la otra queda en poder del funcionario.

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DEL REQUERIENTE

tesoreria.cl		FORMULARIO DE PRESENTACION	
N° PRESENTACION :	4470	TESORERIA :	UNIDAD DE PROYECTOS Y SOPORTE TESORERIA
RUT INTERESADO :	77386810-7	FECHA :	13-04-2009
ANTECEDENTES DEL INTERESADO			
Razón Social / Nombre :			
Apellido Paterno :	AUTOMOVILISMO INDYKART LIMITADA		
Apellido Materno :			
Teléfono Particular :			
Email :			
Región :			
Comuna :	MAIPU		
Dirección :	CAMINO LONQUEN KM 2		
ANTECEDENTES DE LA PRESENTACION			
Rut Apoderado :			
Nombre Apoderado :			
Tipo Presentación :	Consulta	<input type="checkbox"/> Se acoge a LEY19880	
Materia :	Aduana	<input type="checkbox"/> Ley de Transparencia	
Trámite :	Pago registrado en Sitio Internet		
Forma Notificación :	Email	info@kartodromo.cl	
Documentacion Presentada			

Fuente Intranet del Servicio

Una vez impreso los formularios, el analista efectúa la primera derivación, al Supervisor de la Unidad respectiva. Los trámites que han sido derivados por el Agente a un Supervisor ó de un Supervisor a otro Supervisor, son analizados por un funcionario competente.

2.1.5.- DERIVACIÓN DE PRESENTACIÓN.

Si la presentación no pudo ser resuelta en forma inmediata por el Agente que la recibió, éste debe derivarla para su resolución. Esta derivación se realiza en forma automática, lo cual significa que el sistema no permite seleccionar el nombre del Agente o Supervisor a quién derivará la solicitud, sólo tendrá la certeza que se derivará al Supervisor de la Unidad que debe resolver la solicitud.

El funcionario al cual le es derivada la solicitud, al analizar la presentación, puede realizar una serie de acciones sobre ella, estas son:

A) Notificación: Esto significa que la presentación ya fue resuelta y a continuación pasa a la etapa de notificación al interesado acerca de su resultado. En este punto se debe digitar el contenido de la notificación, confirmar el canal de comunicación y confirmar la dirección a la cual se enviará la notificación.

B) Derivación: Corresponde a la opción en la cual el funcionario puede derivar la presentación a otra persona para su resolución.

C) Cierres: Opción que permite cerrar la presentación.

D) Solicitar Información: Permite solicitar mayores antecedentes, ya sea al interesado o a otras instituciones con el objeto de resolver la presentación. Al solicitar más información, el sistema generará en forma automática un correo en base a una plantilla definida, en el cual se debe registrar los requerimientos de información, confirmar el medio de comunicación con el ciudadano y la dirección.

E) Pendiente: Corresponde a la opción en la cual el funcionario no resuelve inmediatamente la presentación y la mantiene en estado de análisis.

Finalmente, luego de las distintas tramitaciones se realiza un reporte el cual se publica en la página del Servicio, esto se realiza luego de informar al interesado según las distintas modalidades, vía mail, correo certificado, personalmente, etc.

CUADRO DE REPORTES

REPORTES Tramites Realizados Agrupados

excel CONSULTAR TERMINAR

Tipo Cliente: Fecha Desde: Fecha Hasta:

Tramite: Estado Tramite:

Unidad: Agente: Filtrado por:

Campos del Tramite

Nº Presentación: Materia: Trámite:

Seleccione Columnas

TipoCliente Tramite EstadoTr ResultadoTr Fecha Unidad Agente

ATENCIONES	ESTADOTRAMITE	UNIDAD	Nº Presentación	Materia	Trámite
1	Abierto	ADC Contribuyentes	4499		
1	Abierto	Mantencion OIRS	4490	Aduana	Actualización de Pagos en Sitio Internet
1	Abierto	Mantencion OIRS	4495	Aduana	Actualización de Pagos en Sitio Internet
1	Abierto	Unidad de Proyectos y Soporte Tesorerías	4478		
1	Abierto	Unidad de Proyectos y Soporte Tesorerías	4479	Aduana	Actualización de Pagos en Sitio Internet
1	Abierto	Unidad de Proyectos y Soporte Tesorerías	4489		
1	Abierto	Unidad de Proyectos y Soporte Tesorerías	4493	Aduana	Cargo NO registrado en Sitio Internet

Fuente Intranet del Servicio

PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Y AMPAROS DE LA TGR ANTE EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Consultado el sitio Web el Consejo para la Transparencia, se pudo acceder a la documentación referente a los amparos y reclamos que hasta el 13 de Julio del 2010, se han realizado ante el Consejo para la Transparencia, se presentaron tres casos, cabe hacer notar que los amparos registrados se realizaron durante nuestro periodo de estudio Abril Diciembre del 2009.

El primero de ellos dice relación con la solicitud de una copia de toda información relativa al proceso de selección pública para proveer el cargo de abogado de cobranza de la Tesorería Regional de Arica, proceso en el que participó la solicitante.

Tesorería no respondió dicho requerimiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 14° de la Ley de Transparencia, que vencía el 03 de diciembre de 2009, ni notificó a la requirente de prórroga de dicho plazo; por lo que el Consejo acogió el reclamo de la solicitante contra de Tesorería General de la República, instruyendo que la Tesorera General de la República, de acuerdo al artículo 14° de la Ley de Transparencia, debe entregarse toda la información pública requerida dentro del plazo allí establecido.

El segundo caso fue la solicitud de los antecedentes que fundamentan el cobro de una multa en una Cuenta Única Tributaria. El Consejo para la Transparencia, declaró inadmisibles, por improcedente, la reclamación de amparo a su derecho de acceso a la información interpuesto por don Lorenzo Silva Águila, de 04 de diciembre de 2009, en contra de Tesorería General de la República, por los fundamentos expresados precedentemente.

Y el tercer caso, se solicitó a la Tesorería General de la República, la base de datos de empresas con domicilio en la Región Metropolitana, que se encontraban morosas en el pago de impuestos al valor agregado, con indicación del nombre, Rut y otra individualización que las identifica. En la cual el Consejo rechazó el amparo interpuesto por el solicitante por considerarla improcedente.

Como es posible apreciar la TGR, ha cumplido en forma eficiente con los procesos de transparencia pasiva, ya que sólo se registraron tres casos en donde uno sólo, el Consejo señaló que la TGR, había cometido una falta a los procedimientos y había incumplido lo estipulado por la Ley.

3.- TRANSPARENCIA ACTIVA

En relación a la Transparencia Activa, la TGR puso a disposición un link en su página institucional referente a Gobierno Transparente, en el se puede acceder a la información que establece la Ley 20.285.

La página Web de la TGR, a través de su Link Gobierno Transparente da acceso al siguiente esquema de acceso a información por materia.

CUADRO N° 1⁵¹

Tesorería General de la República, TGR

Última Actualización: 20/04/2009

Marco Normativo Actos y documentos publicados en el Diario Oficial Funciones, competencias y responsabilidades Marco normativo aplicable	Compras y Adquisiciones En Mercado Público Otras compras y adquisiciones	Trámites del Organismo Trámites en ChileClic Otros Trámites
Acto y Resoluciones Actos con efectos sobre terceros	Transferencias Registro de la Ley N° 19.862 Otras transferencias	Participación Ciudadana Mecanismos de participación ciudadana Norma General de Participación Ciudadana
Estructura Orgánica Diagrama de la estructura orgánica	Información Presupuestaria En la Dirección de Presupuestos	Subsidios y Beneficios
Dotación de Personal Dotación de planta Dotación de contrata Dotación a honorarios Otros Contrataciones hasta 2008 Otros contratos sujetos al Código del Trabajo Remuneraciones según estamentos, grados o jornadas	Auditorías al Ejercicio Presupuestario Resultados y aclaraciones	Vínculos Institucionales Participación, representación e intervención
		Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso Enlace al Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso

Fuente www.tesoreria.cl

⁵¹ Portal Web utilizado por la TGR, en el año 2009, para cumplir con la Ley 20.285.

3.1.- ESTADÍSTICAS VISITAS PÁGINAS SITIO WEB

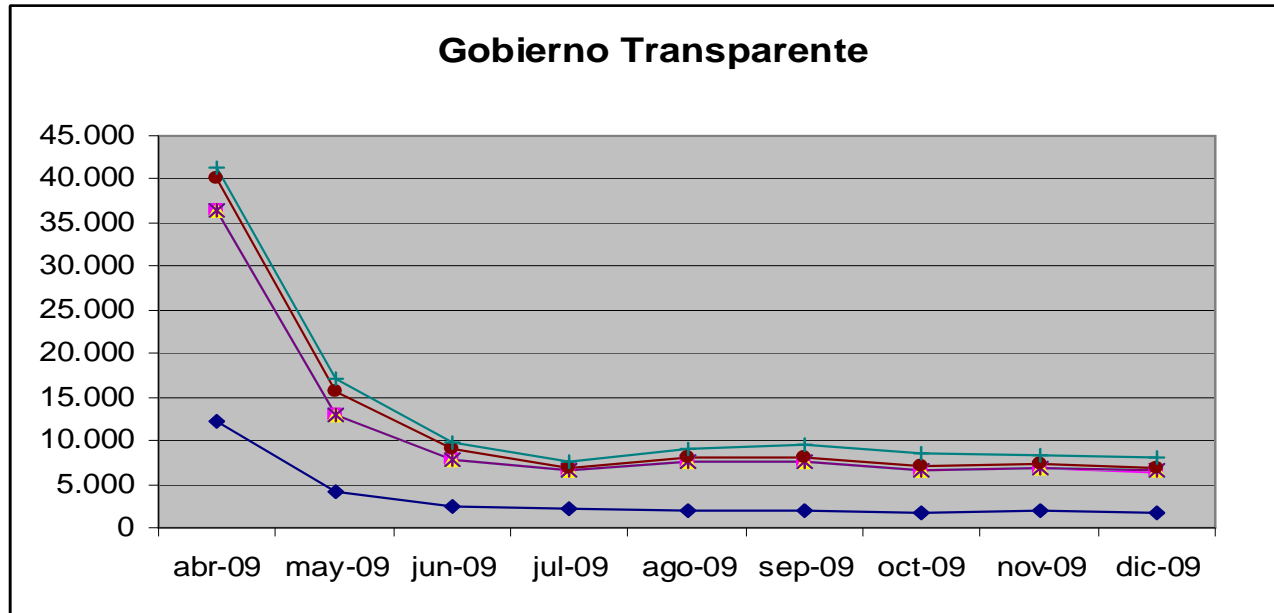
A continuación se presentan los resultados obtenidos, sobre el número y tipo de visita que se registró en Link, Gobierno Transparente de la página Web de la TGR, durante el 13 de abril al 31 de Diciembre del 2009,

ESTADÍSTICAS DE ACCESOS AL SITIO WEB DE TESORERÍAS PARA LAS OPCIONES RELACIONADAS CON EL GOBIERNO TRANSPARENTE, EFECTUADAS DURANTE LOS MESES DE ABRIL A DICIEMBRE/2009:

	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09
Gobierno Transparente	12.304	4.238	2.524	2.105	2.034	1.883	1.717	1.943	1.731
Ley Transparencia, Dotación Personal	24.015	8.631	5.267	4.434	5.453	5.688	4.826	4.894	4.743
Ley Transparencia, Índice Reserva									48
Ley Transparencia, Form. Contacto	185	175	0	0	71	84	85	55	90
Ley Transparencia, Transferencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley Transparencia, Otras Transferencias	3.690	2.626	1.241	273	482	358	387	332	274
Ley Transparencia Varios	1.191	1.341	715	673	976	1.629	1.580	1.107	1.282
Total	41.385	17.011	9.747	7.485	9.016	9.642	8.595	8.331	8.168

Fuente www.tesoreria.cl

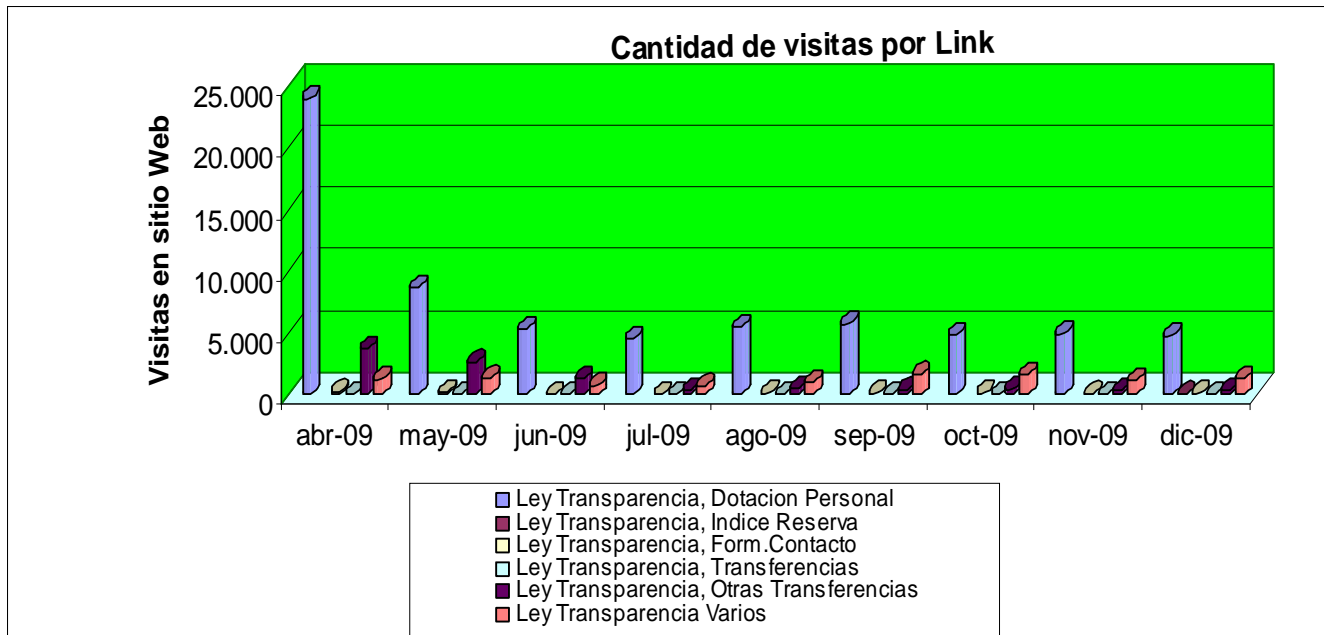
GRÁFICO N° 2



Fuente de elaboración propia

En el gráfico N° 2 se registra el acceso a las visitas al link de Gobierno Transparente, el cual tuvo su peak en el mes abril del 2009, según distintas apreciaciones, esto se debió a la promoción de la Ley por parte de los medios de comunicación, estabilizándose en los siguientes meses, en torno a las 2000 visitas mensuales. Se reconoce por parte de especialistas que la gran cantidad de visitas iniciales, se debió principalmente a la novedad para los ciudadanos de acceder a información, como sueldos y salarios de los empleados de la TGR, lo que posteriormente declino, ya que el portal comienza a ser utilizado por personas interesadas en temas relevantes y específicos.

GRÁFICO N° 3



Fuente de elaboración propia

El Gráfico N° 3, se registra el número de acceso a los link, que vinculan a la información de la TGR, es posible reconocer que las visitas son por materias de consultas, en donde las consultas por dotación de personal se concentran en el mes de abril del 2009, fecha de inicio del sistema, estabilizándose en los meses posteriores. Con respecto a la demanda de las demás materias, estas no tienen cambios significativos y son menores en su mayoría a las mil visitas mensuales, con excepción de “Dotación de Personal”, la que continúa siendo la más alta con visitas mensuales cercanas a las cinco mil.

4.- ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

Con respecto a las entrevistas, estas se realizaron a autoridades y funcionarios de la TGR, que tienen directa relación con el proceso de cumplimiento de la Ley de Transparencia.

En un primer análisis, se verifican las variables relacionadas con el proceso administrativo que se llevó a efecto para la implantación de las normas sobre Transparencia, recogiendo los datos aportados por la Tesorera General, la Jefa de Gabinete y los Abogados de la División Jurídica.

En una segunda parte, se reconocen las principales fortalezas del sistema y los elementos del proceso que requieren ser reforzados o reformulados, así como establecer la visión que los entrevistados tienen de la aplicación de la Ley 20.285 en la TGR, los recursos y métodos que utilizan.

4.1.- ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

(De la TGR para la implantación del proceso para la Transparencia conforme a la Ley 20.285).

4.1.1- GESTIÓN

Toda organización para implementar nuevas políticas y procedimientos debe hacer uso de las herramientas que la tecnología científica le provee, en el caso de la TGR, la necesidad de implementar conforme a la Ley las normas de transparencia, han debido recurrir a estos elementos.

Como una forma de describir los distintos procesos administrativos, se consultó a distintas autoridades y funcionarios que llevaron a cabo este proceso, en este sentido la Tesorera General de la República, señaló que la importancia de la Ley, es acercar a la ciudadanía a los Órganos de la Administración del Estado, con el fin de otorgarle una mayor participación, por lo tanto es posible señalar que la TGR, tiene como fin aplicar la Ley de

Transparencia teniendo como objetivo estratégico, acercar al ciudadano a sus procedimientos y decisiones.

La misma Tesorera, señaló que para lograr el cumplimiento de la norma, se generó un Grupo de Trabajo, que en primera instancia se dedicó a implementar y coordinar las acciones de las distintas Unidades del Servicio, para luego nombrar a los encargados de mantener en operaciones los distintos aspectos que incluye la Ley. Esto implicó que se pusieran a disposición los RRHH, que se dedican a generar, recopilar, revisar y publicar la información para la Transparencia Activa.

En relación a la Transparencia Pasiva, los funcionarios encargados se dedican a analizar las solicitudes de información y realizan las gestiones para resolver las peticiones de los ciudadanos.

A la vez, según la entrevistada (Tesorera General), se tiene el personal técnico encargado de brindar las facilidades, ya sea para publicar la información, como para proveer las herramientas tecnológicas que permitan resolver las solicitudes de los ciudadanos, esto también ha implicado dotar a la Institución de la infraestructura adecuada, tanto física, como tecnológica. Sin embargo, la propia Tesorera General, señaló que en la mayoría de los casos los recursos no son suficientes, pero con los elementos que se cuenta ha sido posible responder a las exigencias de la Ley y cumplir con lo encomendado por las distintas instancias reguladoras.

En cuanto a la parte jurídica, uno de los abogados de la División Jurídica, nos indicó que “Es importante la aplicación de la Ley de Transparencia, para todos los Organismo de la Administración del Estado, sobre todo la TGR, organismo sensible de la Administración Tributaria, en que se maneja materia sobre los egresos que hace el Estado de Chile (fisco), y toda la información que dice relación con dineros fiscales, siendo sumamente importante para los ciudadanos que hacen el esfuerzo para pagar los impuestos, lo cual dice relación que tengan conocimiento que los impuestos que pagan estén bien utilizados”.

Otro abogado de la División Jurídica entrevistado fue más específico en relación a la gestión que se debe realizar en la TGR, “En primer lugar mediante el mecanismo de la Transparencia Activa, que en el fondo significa que los organismos deben tener en su pagina Web, toda información relevante de acuerdo a la funciones que ellos cumplen, es decir, que deben tener su Marco Normativo, deben señalar cuáles son sus potestades, atribuciones, los trámites que realizan, la dotación de personal, señalar su presupuesto, las auditorias que son objetos, etc. Es decir, una radiografía del Servicio y de sus funciones, de las remuneraciones que pagan a sus empleados, la dotación de planta, contrata y honorarios, esto es, que se transparente totalmente la función de este Órgano”.

El otro mecanismo importante, es el que se denomina Transparencia Pasiva, que en el fondo significa que todos los organismos públicos deben recopilar, ordenar la información que poseen de tal forma que puedan ante cualquier requerimiento de los ciudadanos entregar la información que ellos posean, es decir, tiene que clasificar la información y mantener en su poder el tiempo en que señala la Ley y tenerla ordenada de manera tal que ante cualquier requerimiento o solicitud ellos puedan entregar esta información.

Pero, lo más importante a mi modo de ver, es de que no solamente es obligación de los organismos públicos entregar la información, ya sea por requerimiento particular o mediante sus página o sitio Web, si no que es importantísimo la creación del Consejo para la Transparencia, un organismo que esta encargado de dictar la instrucciones, como los Servicios deben concretar esta entrega de información, de resolver los reclamos que presentan los ciudadanos ante una negativa de un organismo público de entregar la información y los más relevante es que tiene un poder coercitivo, es decir, que puede aplicar una sanción a los Jefes Superiores de los Servicios que se nieguen injustificadamente a entregar esta información, digo injustificadamente por algunos casos que puede existir una negativa basada en consideraciones de orden mayor que la misma Ley lo señala.

En relación a la gestión, las autoridades de la TGR entrevistadas, la Jefa de Gabinete indicó que la implementación de la Ley, principalmente para la Transparencia Activa, se usan

recursos humanos y tecnológicos, que tienen como misión revisar, chequear y determina cuál es la información que corresponde publicar en la página Web de la TGR, dónde se encuentra toda la información que dice relación con Transparencia Activa y también hay un equipo de trabajo que le corresponde analizar todas las solicitudes que llegan por parte de los ciudadanos, y canalizar hacia las áreas correspondiente, velando para que se de una respuesta adecuada y en los tiempos que la Ley señala.

Así se puede señalar que la gestión implicó designar una unidad responsable, que es la Sección Normativa, dependiente de la División Operaciones, la cual recibe todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos, analizando sobre qué materia es la presentación y coordinando con las distintas áreas para dar las respuestas a las presentaciones. También analiza aquellos casos en que la Ley dispone que información puede tener efectos sobre tercero y ver si corresponde dar la información que se esta solicitando, además en esta unidad hay un mecanismo computacional que permite llevar todo el control de las solicitudes presentadas y respuesta y derivación de ésta.

Con respecto a la Transparencia Activa, la Jefa de Gabinete señaló que “lo primero es determinar cuál es la información que la ley señala a los Órganos y Servicios de la Administración del Estado deben disponer y determinando en cada División se de esta información, designándose una persona responsable. Al mismo tiempo, se estableció un calendario y un procedimiento en virtud del cual cada una de estas unidades tendría que enviar toda la información a la unidad responsable. Después se realiza una publicación en un ambiente de prueba, es decir, interno de la TGR. Finalmente, una vez que los datos están aprobados y consensuados efectivamente, y esa es la información que corresponde a la Transparencia Activa, procediéndose a la publicación en el sitio Web.

4.1.2.- PLANIFICAR

En relación al proceso de planificación para implementar la Transparencia en la TGR, la Tesorera General, hizo una separación entre la Transparencia Activa y Pasiva. Con respecto a la primera señaló que se dispuso el análisis de la información que debiese ser publicada, después se identificaron las unidades que administrarían dicha información, designándose a cada uno de los encargados de proveer la información.

Se planificó una secuencia de dos aspectos, primero, se realiza una publicación en ambiente de prueba, para que los encargados la revisen e indiquen sus observaciones. Una vez que los datos son aprobados pasan a la segunda etapa en donde se realiza la publicación en un ambiente de producción, quedando a disposición de la ciudadanía.

En la planificación de la transparencia pasiva, se buscó designar a una Unidad responsable de la Institución, la cual se encarga de analizar las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Además se dispuso de canales de ingreso de las peticiones.

En cuanto a los recursos tecnológicos, se buscó una herramienta computacional para registrar las solicitudes y derivarlas a las unidades competentes para su resolución, esta cadena de procesos se ideó con el fin de cumplir con la Ley, en los plazos que estipulados, en la entrega de información al ciudadano de forma clara y precisa.

La Jefa de Gabinete nos comentó que “para aplicar la Ley de Transparencia en la TGR, se formó un equipo de trabajo, que fue señalando cuáles son las distintas responsabilidades de cada una en esta materia. En lo particular, me corresponde llevar un control de todos los documentos y procedimientos que se llevan a cabo en la oficina de la Tesorera General, permitiendo un fácil acceso para las revisiones que tengan que hacer de ellos y velar por el cumplimiento oportuno de las solicitudes que hacen los ciudadanos, y además derivar todas las solicitudes que vienen por Ley de Transparencia a la Sección de Normativa de la División de Operaciones, que es la encargada de canalizar y centralizar todas las solicitudes de transparencia pasiva”.

En relación a la Transparencia Activa, la Jefa de Gabinete nos indicó que “se usan recursos humanos y tecnológicos, que tienen como misión revisar, chequear y determinar cual es la información que corresponde publicar en la pagina Web de la TGR, donde se encuentra toda la información que dice relación con Transparencia Pasiva, y también hay un equipo de trabajo que le corresponde analizar todas las solicitudes que llegan por parte de los ciudadanos, y canalizar hacia las áreas correspondiente, velando para que se de una respuesta adecuada y en los tiempos que la Ley señala”.

4.1.3.- LA ESTRATEGIA

Según lo expresado por la Tesorera General, la estrategia que se utilizó fue la de acercar a los ciudadanos a las actividades, procedimientos y resultados de la TGR, poniendo a su disposición la información necesaria y pertinente a cada caso de manera clara y en el menor tiempo posible, como estrategia de comunicación interna se realizó mediante la dictación de circulares y dictámenes, que indicaban las técnicas a utilizar. La Jefa de Gabinete indicó en la entrevista realizada que “Los métodos y técnicas que se aplican para realizar el trabajo de entrega de información, fueron circulares en las que se establecieron los distintos procedimientos que reglamentan las forma de entrega de información”.

Uno de los abogados de la División Jurídica, nos entregó luces sobre como se fundamenta la estrategia de la TGR, en relación a la implementación de la Ley 20.285, “Esta Ley ha significado para la TGR, un esfuerzo mayor en orden a arbitrar todas las medidas necesarias para su implementación, es así como se debió capacitar de Arica a Punta Arenas a todo los funcionarios para que tengan conocimiento de ella y también ha significado una serie de ajustes de información, en el sentido de ordenar toda información que nosotros tenemos, ya que la TGR tiene muchos datos, pero esta información tiene que desagregarla de manera tal que sea útil para las personas que nos soliciten esto requerimientos”.

Así por ejemplo, nosotros tenemos toda la información referente a pagos, obligaciones fiscales, llámese impuestos o créditos fiscales, clasificada de tal manera de acuerdo a los requerimientos que nos hace la Dirección de Presupuesto dependiente del Ministerio de Hacienda, pero muchas veces nos han pedido información desagregada por comuna, región

o actividad económica, entonces esto a requerido un esfuerzo de todas las personas del Área de Informática, para ordenar esa información por actividad económica u otro factor de manera tal, que sea útil a los ciudadanos.

“Otro aspecto importante, desde el punto de vista cultural, es lo que ha significado para todos los funcionarios un cambio de mentalidad, en el sentido que antes para todos era secreto, ya que los funcionarios tenían temor de entregar un oficio, una copia de un oficio o de una Resolución, por cuanto pensaban de lo contrario faltarían a sus obligaciones funcionarias, esta Ley cambia su mentalidad, ya no existe el secretismo, es decir, la regla general es que, todos los documentos son públicos y tenemos que entregarlo a los ciudadanos, la excepción es de que estos sean reservados, pero estas excepciones tiene que estar establecidas en la Ley y cuando la institución niega la entrega de esta información, debe hacerlo mediante una resolución fundada, en que se expliquen los motivos por los cuales se niega esta información, señalando el artículo y motivo por cual no se entrega”.

En resumen la estrategia, contempló acercar al ciudadano con el Servicio y cambiar la cultura de los funcionarios, instaurando la apertura de la información y el término del secretismo.

4.1.4.- ORGANIZAR

El paso básico utilizado para realizar los procesos de entrega de información, según se pudo concluir de las palabras de la Tesorera General y de la Jefa de Gabinete de la TGR, fue coordinar las distintas unidades a cargo y designar a las personas responsables de la ejecución y control de las actividades.

La Jefa de Gabinete nos indicó que “el proceso que se realizó para la puesta en marcha de la información Transparencia Pasiva, fue designar una unidad responsable, que es la Sección Normativa de la División Operaciones ejerciendo su función, primero, recibiendo todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Con respecto al proceso que se realiza para la puesta en marcha de la información Transparencia Activa, la Jefa de Gabinete señaló: “Se estableció un calendario y un procedimiento en virtud del cual cada unidad tendrá que enviar toda información a la unidad responsable, una vez que los datos están aprobados y consensuados se da el proceso a la publicación en el sitio Web”.

La organización, quedó a cargo de la autoridad de la TGR, en este caso de la Tesorera General, quien generó las instancias de organización, al designar a las personas responsables y disponer de los recursos correspondientes, teniendo un rol fundamental la División de Estudio y Desarrollo.

4.1.5.- CONTROL

El proceso de control se basa en dos aspectos, como es señalado por la Tesorera General, en un primer aspecto, la División Jurídica es la encargada de controlar la calidad jurídica y legal de la información, en tanto la Sección de Normativa de la División de Operaciones, es la encargada del control y supervisión de los procedimientos que se han establecido, para proponer la información en el sitio Web de la TGR.

En el proceso de control, todas las unidades pueden intervenir en algún momento, según la materia necesaria de publicar, especialmente en materia de Transparencia Pasiva, ya que cualquier ciudadano puede hacer sus presentaciones, recayendo ésta en cualquier unidad y referida a los actos propios de la TGR, ya sea en materia de cobranzas, recaudación, egresos u otras. Haciéndose responsable cada unidad de todas estas materias, canalizando y supervisando todas las respuestas que se están solicitando en la Sección Normativa.

4.1.6.- RELEVANCIA CIUDADANA EN EL PROCESO

Como se indicó anteriormente, según los datos entregados por la Tesorera General, el principio y fin de los procesos de transparencia activa y pasiva, es el ciudadano, según sus palabras, los procesos que estipula la Ley al interior de la TGR, ”Permiten que los

ciudadanos conozcan la TGR y las funciones que realiza, así como también, en que se invierten los recursos asignados al Servicio, también se transparentan las regulaciones que afectan al ciudadano y con ello se entrega la información necesaria para una mayor participación”

Otro aspecto importante señalado por los entrevistados lo indicó la Jefa de Gabinete, es la forma en que los ciudadanos pueden fiscalizar el cumplimiento de la Ley, al respecto nos indicó que “Los ciudadanos tienen la posibilidad de hacer valer sus derechos a la información, lo cual hacen considerando que la información que se está publicando no es suficiente o no esta actualizada, y que el Servicio está en falta con la información que está proporcionado. Ellos pueden reclamar ante el Consejo para la Transparencia, que es un Órgano que se establece en la propia Ley, señalando la falta que está cometiendo este Servicio, en cuestión, para que se de una solución con respecto a esa falta y para que este Consejo resuelva y en definitiva los ciudadanos fiscalicen la actuación que tienen todas las Instituciones que están obligadas por esta Ley de Transparencia”.

Por otra parte, uno de los abogados de la División Jurídica, nos comentó que “El propósito como lo indica la misma Ley, es dar acceso a los ciudadanos a toda información que posee el Estado salvo la información que se considera reservada que es la excepción. Ese objetivo tiende a hacer transparente el Estado, hacer efectivamente que los ciudadanos sean los dueños de la información estatal y, evidentemente, a mayor transparencia se evite la corrupción, a mayor transparencia menor corrupción”

En cuanto a la importancia ciudadana, otro de los abogados de la División Jurídica, comentó que: “los ciudadanos son fundamentales en esto, porque ellos van a ir marcando el rumbo de lo que se quiere y de lo que se va hacer en la Ley de Transparencia, porque al procesar la información que ellos solicitan, y procesar la solicitudes de información que ellos hacen y al causar los rechazos, cuando los contribuyentes vayan al Consejo para la Transparencia por reclamos, esto va a ir fijando un rumbo y la Jurisprudencia, tanto el Consejo para la Transparencia como la Corte Suprema, cuando corresponda, digamos de lo

que se puede dar y de lo que no se puede dar, pero esto va a ser motivado por los requerimiento que van a solicitar los ciudadanos”.

5.- ANÁLISIS CRÍTICO

Para realizar el siguiente análisis crítico, se establecieron dos campos de análisis, en primer lugar se establecerá la percepción de los entrevistados en relación a las fortalezas del sistema y en segundo lugar sus principales deficiencias de la aplicación de la Ley 20.285 en la TGR.

5.1.- FORTALEZAS

Las analistas entrevistadas, señalaron como una fortaleza los recursos, ya que son suficientes para responder a las solicitudes que ingresan al Sistema.

En la mayoría de los entrevistados, estos señalaron que la forma en que se ha dado a conocer la importancia de la transparencia, para el Servicio y las Instituciones Públicas, ha logrado un involucramiento de los funcionarios en querer cumplir, de manera eficiente, con las solicitudes y la información que se requiere por parte de los usuarios.

Por otra parte, la planificación y los procesos que se realizan, han resultado eficientes, ya que existe una coordinación entre los distintos actores que participan del proceso.

Otra fortaleza es el sistema de control de las operaciones, los mecanismos de alarma y de evaluación, tanto interna como por parte del Consejo para la Transparencia, han permitido que se trabaje promoviendo las solicitudes y se cumpla con lo requerido por la Ley.

Además, se mencionó en forma reiterada que es una fortaleza del sistema, la disposición de los recursos y el personal, con la necesidad de seguir buscando las adecuaciones para hacer cada vez más eficiente la entrega de información y con mayor calidad.

5.2.- DEBILIDADES

Una de las mayores debilidades detectadas es la forma en que se dispone de la información, como se puede desprender de las palabras de uno de los abogados del Área Jurídica, “Yo creo que se debe tender a que la mayor información que tenga la TGR puede ser objeto de Ley de Transparencia, sea Transparencia Activa y se ponga en el sitio Web. Las áreas que deben fortalecerse desde mi punto de vista, es el Área de Informática, en cuanto a colocar la información a la página Web, para hacer la Transparencia Activa, y, quizá, se deba reforzar el área de manejo de documentos de la TGR”.

Entrevistada la Jefe de la Sección Normativa de la División Operaciones, al comentar las debilidades del sistema indicó que: “Lo que pasa es que los ciudadanos ahora están pidiendo mucha información y solicitan, en general, cuando se refieren a información estadística o agrupaciones de datos, las clasificaciones que la TGR no las tiene realizadas, entonces hay algunas que podrían llevar a hacer programas especiales para poder capturar la información y eso tiene un costo en tiempo, trabajo y recursos que, a veces, no están disponibles, porque, finalmente, cuando hay que hacer un programa, lo tiene que hacer la División de Estudios y esta División no tiene un analista que realice un programa dedicado a la Ley de Transparencia. Al momento de designar a alguien para que haga un programa que permita levantar la información, procesarla y adecuarla a la clasificación solicitada, ya que la Ley dice que hay que entregar la información que está disponible.

Nosotros tenemos mucha información, no toda la tenemos organizada como los solicitantes la requieren, porque es imposible, tal vez, podría generarse un tipo de estadística de acuerdo a la experiencia, en relación a la solicitud más frecuente y esa tenerla disponible. Podría estar publicada en el sitio de la TGR, pero, en esta Ley nosotros vamos aprendiendo en la medida que los ciudadanos nos están pidiendo datos, porque la TGR, su misión, no es hacer estadísticas.

Esta situación queda más clara en las palabras de un segundo abogado entrevistado, quien indicó que “si hubiera que precisar una insuficiencia, es que la información cuantiosísima

que tiene este Servicio, no siempre están accesibles de manera amigable y sencilla a los requirentes de la manera en que ellos la piden, es decir tenemos una gran cantidad de datos, pero, poca información, en el sentido de pocos datos contruidos de manera tal que signifique una información útil para los ciudadanos”.

Esta situación es nuevamente refrendada por un tercer abogado del Área Jurídica, quien indicó que “para ser más efectiva la información, se tiene que fortalecer toda el Área de Computación, la que sería por esencia una Institución que mantiene una gran base de datos, pero esta base de datos, la TGR la tiene implementada, manejada, configurada de manera que sirva a los propósitos del Servicio, esto es llevar un sistema de Cuenta Única Tributaria, donde se reflejan todos los ingresos que percibe el fisco por cada contribuyente en la cual se registran todo los pagos, cargos, compensaciones, que afectan a ese contribuyente”.

Además señaló que: “es necesario agrupar de mejor forma la información que se dispone”. “Yo pienso que los plazos están bien, porque se cumple con los plazos legales, que son plazos bastante cortos, por lo cual no habría problema, hay mucha información que está desagregada en este sentido. Se solicita información que no está procesada para entregar lo que solicitan los ciudadanos, implicando un procesamiento que no está hecho, entonces hay que buscar un equilibrio entre lo que solicita el ciudadano, porque, evidentemente, no puede implicar que nosotros tengamos que hacer un trabajo que el ciudadano solicita, sino que nosotros entregamos lo que tenemos solamente”.

“Es decir, la TGR maneja toda información de pagos y egresos, para destinar toda esa información a la Dirección de Presupuesto dependiente del Ministerio de Hacienda. También cuánto rendimiento tuvo un mes determinado en impuesto al IVA, cuánto se recaudó por impuesto a la Renta, cuánto se recaudó por impuesto a la transferencia de vehículos motorizados.

Ese tipo de información que se entrega a la Dirección de Presupuesto, no es muy requerida por los solicitantes, si no que ellos nos han solicitado información por regiones referentes a ingresos.

Por ejemplo, que tenga el IVA, qué rendimiento ha tenido la primera Región, lo mismo la Segunda y por actividad económica, es decir, nos han obligado a variar un poco la información como la tenemos registrada nosotros y desagregar esta información de manera distinta, cosa que sea imprescindible para poder darla como nos están pidiendo los solicitantes.

Las Analistas entrevistadas señalaron como una debilidad los Recursos Humanos, por no poder controlar los tiempos de respuesta de las distintas unidades, “no tenemos el control de los tiempos que se toman las distintas unidades en contestar”.

Otra debilidad identificada, por las analistas, fue el tipo de información solicitada “se escapa a la gestión que realiza el Servicio, ya que las personas piden la información combinada, de la forma que a ellos les parezca, tendríamos que procesar la información y es muy difícil de hacer”.

Además, señalaron que otra debilidad es lo poco accesible que resulta para el usuario la página Web, “pasa directamente por lo poco amigable que es la página Web del Servicio, eso pudiera ayudar de una u otro forma, a que hubiese mayor cercanía con el ciudadanos con respecto a transparentar con todo lo que hacemos, es compleja, no es llamativa, no hay motivación para que alguien entre a navegar y buscar la información que pudiese estar disponible, y que finalmente terminen recurriendo a la Transparencia Pasiva, que es cuando ingresa una solicitud pidiéndonos algún tipo de información que muchas veces se encuentran en la pagina”

Por su parte, los funcionarios de Oficina de Partes entrevistados, indicaron que los recursos que ellos emplean no son suficientes para lograr los objetivos que se le encomiendan, “No

tenemos acceso a toda la información que se requiere, debido a que cuando se necesita, por ejemplo, una Resolución de un contribuyente no tenemos acceso a ella”.

Los mismos funcionarios indicaron que es necesario actualizar la base de datos, además de tener más acceso a la información para dar una respuesta adecuada y clara al contribuyente, ya que de esta forma, se podría cumplir de manera más eficiente con los plazos para la correspondencia que se destina a las oficinas, “Se demoran mucho en responder debido a que uno como funcionario de Oficina de Partes tiene que dar número, ensobrar, y correr a dejar al correo”.

Como se pudo apreciar, en la identificación de las debilidades del sistema, el manejo y disposición de la información, es un área que requiere de modificaciones, a fin de hacerlas más claras y eficientes para el usuario requeriente, uno de los abogados fue explícito al señalar que “esencialmente la manera como se guardan en los grandes archivos informáticos los datos, hace falta trabajar con estos datos para ordenarlos según estadísticas económicas, regionales, por área de la economía etc., que son el requerimiento más frecuente que recibimos, y que nos cuesta responder”.

Estas modificaciones a juicio del mismo entrevistado, fue que el área de la informática debe desarrollar en el futuro nuevas aplicaciones que permitan organizar diversas formas los datos ya existentes, según su apreciación eso es bastante costoso, pero no son costos elevados.

5.3.- PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA

En un segundo aspecto y como una forma de evaluar el proceso de entrega de información de la TGR, se recurrió a los Principios para asegurar la calidad del proceso y la información de la Transparencia en su modalidad pasiva, de esta forma es posible conocer la efectividad del proceso y el cumplimiento de la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública, que lleva acabo la Tesorería General de la República. Para cumplir con este objetivo se evaluará la información disponible en la página Web del Servicio a través del análisis de casos. De

acuerdo a los principios del acceso a la información en el Artículo 11° de la Ley 20.285 sobre Transparencia Pasiva, la TGR ha cumplido con toda información y procedimiento que le indica La Ley en su legalidad y transparencia.

a) Conforme al principio de relevancia, como bien lo dice la Ley, toda información que se encuentra en su formato, soporte, fecha de creación, origen clasificación o procedimiento, se da cumplimiento, pese si la información no se encuentra en el Sistema de Registro y Seguimiento se deriva al Organismo o Servicio que le compete dar respuesta a la información solicitada del requirente. Según lo analizado es posible señalar que la información presentada, tanto en la página del servicio, (activa), como la información solicitada (pasiva), cumple con el principio de relevancia, ya que se cumple con lo estipulado por la Ley, de manera estricta.

b) Conforme al principio de la libertad de información, también los ciudadanos han tenido un buen acceso a la información en la TGR, ya que se ha cumplido con la entrega que ellos han solicitado, con las excepciones o limitaciones por leyes de quórum calificado. No se verificó ningún caso en que el Consejo para la Transparencia, sancionara a la TGR dentro del periodo de estudio, por no poner a disposición información requerida por usuarios y que vulneraran este principio.

c) Conforme al principio de apertura o transparencia, toda información que se presume publicada en la TGR está sujeta a las excepciones señaladas, sobre aquellos casos que se encuentran en reserva o secreto. Se puede indicar que este principio se respeta, ya que los funcionarios de la TGR, han tenido una abierta participación en los sistemas, sin limitarla de manera arbitraria, dado que se ha cumplido con la Ley como lo indica el Consejo para la Transparencia, poniendo a disposición del público, las materias de importancia, se deja presente que según los datos obtenidos en las entrevistas existe un proceso establecido que tiene por objetivo estratégico dar mayor transparencia a la gestión y procedimientos, así como información que maneja la TGR.

d) Cuando hablamos de principios de divulgación, la TGR debe proporcionar información en términos amplios, excluyendo aquellos que estén sujetos a las excepciones constitucionales o legales, dando cumplimiento con las solicitudes de acuerdo a la información que se envía con respecto a la Transparencia Activa y Pasiva. Este principio sin ser vulnerado, no se cumple con la calidad necesaria, debido principalmente a la falta de preocupación por disponer de una página Web más amigable para los usuarios, como quedó presente en la opinión de algunos de nuestros entrevistados, así como nuestra observación propia. Esto queda verificado al acceder a la página del Servicio y su Link Gobierno Transparente, en donde no existe un tratamiento más sencillo del acceso y búsqueda de información.

e) Conforme a los principio de divisibilidad, los actos administrativos de la TGR se cumplen legalmente como lo dice la Ley, ya que la información debe denegarse en virtud de causa legal, dando la información a la primera y no a la segunda.

f) Conforme al principio de facilitación, la TGR cumple con los mecanismos y procedimiento para el acceso a la información, facilitando el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requerimientos que puedan obstruirlo o impedirlos. No se registraron dificultades a los usuarios para acceder a la información, si una mejor actitud en la presentación de la información digital, sin embargo en relación a la transparencia pasiva, se pudo verificar por observación propia que se da la facilidad para que los usuarios accedan a petición de información a través de la OIRS del Servicio y de su Oficina de Partes.

g) Conforme al principio de la no discriminación, la TGR entrega toda información a las personas, sin hacer discriminaciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud, negando sólo la información por motivos de causa o reserva. No se observaron reparos, por lo que se puede señalar que se cumple este principio en la TGR.

h) Conforme al principio de la oportunidad, la TGR cumple proporcionando respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, ya que si no la cumple será

sancionada por el Órgano competente que esta a cargo del procedimiento y cumplimiento de la Ley. Sólo en un caso registrado por el Consejo para la Transparencia este principio no fue respetado, Considerando la cantidad de información entregada se respeta este principio en la TGR.

i) Conforme al principio del control, se ha cumplido, debido a un Sistema de Registro y Seguimiento que es manejado por la Sección de Normativa, para dar respuesta a los requerientes que han solicitado información.

j) Conforme al principio de responsabilidad, la TGR da cumplimiento a las obligaciones que esta Ley impone, dando lugar a las sanciones que establece, ya que todas las Tesorerías, Divisiones y Secciones tienen claro su rol de responsabilidad.

k) Conforme al principio de gratuidad, En la Resolución Interna 3070 de la TGR, establecida en Agosto del 2009, se indica que existe un costo por reproducción de la información, (la ley establece que cada organismo puede realizar los cobros del coste de reproducción del material solicitado), en dicha Resolución se indica que se deberá cancelar previamente por el solicitante los siguientes pagos:

Impresión B/N	UF 0,00011
Fotocopia	UF 0,00011
Escáner de documento	UF 0,0005
Información en DVD	UF 0,011
Información en CD	UF 0,011
Reproducción en forma externa	Según coste de mercado

Según este instructivo interno, en conformidad con lo dispuesto en el Art. 18° de la Ley 20.285 y el Art. 20° del DS N° 13 del Ministerio Secretaría General de la República, la obligación de la TGR de entregar información por el medio solicitado, queda suspendida, hasta que el interesado cancele dichos valores. Todos los demás procedimientos asociados, a la entrega de información no producen costo al solicitante.

En virtud de lo antes expuesto, se puede indicar que, si bien la Ley ampara el cobro de los medios de reproducción, el principio de gratuidad a nuestro criterio, no se cumple a cabalidad, ya que si se asocian pagos, aunque menores al acceso a información relevante, ya que se cobra el soporte en el cual se entrega la información. Se deja en claro que la TGR, no realiza ningún cobro por la gestión, procedimientos, utilización de RRHH, etc.

5.4.- PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA, (TRANSPARENCIA ACTIVA).

Con el fin de entregar una mejor visión de los principios que deben sustentar la entrega de información activa, se realizará una breve descripción de los principales datos entregados por la TGR, en su Página Web, específicamente en su link Gobierno Transparente.

La información, como lo indica la Ley debe ser actualizada mensualmente, al respecto, se pudo verificar que según datos obtenidos de la OIRS de la TGR, no existe una periodicidad establecida de actualización de la totalidad de la información entregada por la página electrónica del Servicio, por ejemplo, el Link “Dotación de Personal” se actualiza anualmente, sin embargo en la página en cuestión, se indica que esta se actualiza mensualmente, los demás temas dependen del tipo de información y de la necesidad de actualizarla, esta operación recae en la División de Estudio y Desarrollo de la TGR.

A continuación se presenta un breve estudio de la información contenida en cada Link de la Página Gobierno Transparente de la TGR, teniendo como criterio de orden la observación propia. Se deja presente, que si bien la observación de la actual página de la TGR (Fecha de análisis 20 de julio del 2010), no obedece al periodo de estudio (Abril diciembre 2009), esta es representativa, ya que las dificultades encontradas, no han sido superadas desde la fecha de inicio del sistema.

1.- ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE LA PÁGINA GOBIERNO TRANSPARENTE DE LA TGR

El presente análisis se basó en las consideraciones de evaluación de páginas Web, contenidas en la Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web, Marzo de 2003, disponible en <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>.

"No Solo Usabilidad" es una revista electrónica (ISSN 1886-8592) Open Access y de carácter multidisciplinar, que pretende servir de herramienta para la difusión, divulgación e intercambio de conocimiento entre desarrolladores e investigadores.

a) Objetivos del sitio Web

Según se puede apreciar los objetivos del enlace Gobierno Transparente de la TGR, son presentados de manera concreta y bien definidos, ya que los contenidos y servicios que ofrece corresponden con esos objetivos.

b) Las URL de sus páginas internas⁵²

Con respecto a la URL, estas son claras y permanentes, ya que muestra de forma precisa y completa qué contenidos o servicios ofrece el sitio web.

Por ejemplo:

- <http://www.tesoreria.cl/LeyTransparencia/Controller.jspf>
- <http://www.tesoreria.cl/LeyTransparencia/resources/html/marcoNormativo.html>

Según diversos expertos los sitios Web deben estructurarse pensando en el usuario, sus objetivos y necesidades, en este sentido la estructura general del sitio Web, no está

⁵² localizador universal de recursos, término técnico para 'dirección de sitio Web, definido en www.ucu.edu.ar/index.php.

orientada al usuario, ya que no dispone de la información para acercarla al visitante, sino más bien se asegura que se expongan contenidos obligatorios.

El look & feel general corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio, los colores empleados. Aunque el significado que comunica un determinado color es muy subjetivo y dependiente de la cultura y el entorno, por lo tanto es diferente para cada usuario, en relación a la página de Gobierno Transparente de la TGR, se utilizan tonos de azules con el blanco, que transmiten una imagen corporativista, por lo que da seriedad y confianza en la información.

Por otra parte el diseño de la página debe mantener una coherencia y uniformidad en las estructuras y colores de todas las páginas. Esto sirve para que el usuario no se desoriente en su navegación, la página analizada mantiene un diseño coherente, ya que mantiene la estructura y sus colores, al navegar por los link. No aparecen otro tipo de páginas excepto en los enlaces que ofrecen, según cada materia.

c) IDENTIDAD E INFORMACIÓN

Con respecto a la identidad se muestra claramente la identidad del Servicio a través de todas las páginas.

Con respecto a los mecanismos para ponerse en contacto, se proporciona un buen sistema de enlace y la información pertinente al final de cada página del sitio.

EJEMPLO:

Tesorería General de la República, TGR RUT: 60.805.000 – 0

Teatinos 28, Santiago - Fono: (56+2) 7689800

Web: www.tesoreria.cl

Contacto

En relación a la información sobre la protección de datos de carácter personal de los usuarios, esta está disponible en la página de la Tesorería, por lo que no se considera necesario en las siguientes páginas.

Otro aspecto, relevantes es la presentación clara de la información sobre el autor, fuentes y fechas de creación y revisión del documento, este aspecto no es resuelto por la página, ya que no presenta la unidad responsable de la información, ni como contactarse con ella.

d) LENGUAJE Y REDACCIÓN

Para una buena evaluación el sitio Web, debe mantener un lenguaje amigable para sus usuarios. Así mismo, hay que prestarle especial atención al idioma, y ofrecer versiones del sitio en diferentes idiomas cuando sea necesario. Desde este punto de vista, el lenguaje que se ocupa es un lenguaje claro y conciso, como se considera necesario para una página de contenidos formales, como lo es el sitio Gobierno Transparente de la TGR. No existe la posibilidad de obtener información en otros idiomas.

En cuanto al sistema de organización, se considera bien definido y claro, ya que no se mezclan sistemas de organización diferentes, respetando una organización temática. Esto bien es una fortaleza, se considera necesario que se de mayor énfasis a una organización del contenido de las páginas, a fin de orientarlas al usuarios, al hacerla más amigables.

e) ESTRUCTURA Y NAVEGACIÓN

Con respecto a la estructura de organización y navegación, es adecuada, ya que mantiene un equilibrio entre profundidad y anchura, los enlaces son fácilmente reconocibles como tales. Uno de los elementos que no están presentes, es la caracterización de los enlaces, ya que los enlaces no sólo deben reconocerse como tales, sino que su caracterización debe indicar su estado (para orientar al usuario), y ser reconocidos como una unidad.

Esto no permite que el usuario pre visualice la respuesta del sistema, antes de hacer clic sobre el enlace, esto significa que el usuario no dispone de la información de los enlaces al interior de las materias de la página.

Ejemplo: ver enlace, (No indica a que página direcciona.)

En cuanto al control de la página, según lo analizado se ha controlado que no haya enlaces que no lleven a ningún sitio.

Si se verificó que existen elementos de navegación que orientan al usuario acerca de dónde está y cómo deshacer su navegación.



(Enlace a la página de inicio).

La imágenes enlace, se reconocen como clicables, además se ha evitado la redundancia de enlaces.

f) LAY-OUT DE LA PÁGINA (ESTRUCTURA DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE UN SITIO WEB.)

Se aprovechan las zonas de alta jerarquía informativa de la página para contenidos de mayor relevancia, como por ejemplo la zona central, esto se consigue ya que se hace un uso correcto de colores, efectos tipográficos y agrupaciones para discriminar información. Al mismo tiempo se ve una interfaz limpia y sin ruido visual, ya que no contiene elementos que distraigan la vista del usuario. Al mismo tiempo se presentan zonas precisas en "blanco", entre los objetos informativos de la página, para poder descansar la vista, pero se desaprovechan espacios, ya que existen grandes zonas en "blanco", al costado izquierdo de la página inicial.

g) BÚSQUEDA

Se encuentra fácilmente accesible, es decir, directamente en la zona superior de la página, pero no está presente en la página inicial, esto permitiría una mayor rapidez en la búsqueda de información por parte del usuario

Otro problema detectado es que no permite la búsqueda avanzada. Al mismo tiempo que no muestra los resultados de la búsqueda de forma comprensible para el usuario. Tampoco asiste al usuario en caso de no poder ofrecer resultados para una consultada dada.

h) ELEMENTOS MULTIMEDIA

No presenta efectos multimedia o uso de imágenes o animaciones, se considera que este tipo de elementos visuales proporcionan valor añadido a la página, la hacer más amigable.

i) AYUDA

No existe un enlace de Ayuda, tampoco se ofrece ayuda contextual en tareas complejas.

j) ACCESIBILIDAD

El tamaño de fuente se ha definido de forma relativa, por lo menos, la fuente no es lo suficientemente grande como ayudar la legibilidad del texto, esto resulta importante para los usuarios con problemas a la vista o la necesidad de rapidez en la lectura.

Por lo tanto se cree que el tipo de fuente, efectos tipográficos, ancho de línea y alineación, empleados no facilitan la lectura. Leer en pantalla es molesto, por lo que muchos usuarios prefieren imprimir las páginas para leerlas. En relación a la impresión de página se puede imprimir la página sin problemas, no salen partes cortadas y que el resultado es legible

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- CONCLUSIONES

Como es posible apreciar, mejorar la Transparencia del Estado es parte sustantiva de la libertad de expresión y el ejercicio de derechos ciudadanos, ya que potencia la participación ciudadana, además de motivar desempeños probos, e inhibe y disuade de malas prácticas, a través de mejorar la eficiencia y la modernización de la gestión en el ámbito público. Esto provoca la simplificación de procedimientos administrativos en la entrega de información pública en poder del Estado y motiva desempeños eficientes, favoreciendo el control social respecto de los actos de la administración. Desde esta perspectiva, los esfuerzos que se realicen, desde todos los ámbitos, educacionales, teóricos, administrativos, de investigación, favorecen la modernización y eficiencia del Estado y sus Servicios.

La presente investigación pretende realizar un aporte, al describir la forma en que se gestiona la obligación de los Administradores Públicos de planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las acciones de las organizaciones fiscales, como la Tesorería General de la República, permitiendo identificar sus fortalezas, para potenciarlas, así como sus debilidades, para mitigar y evitar efectos nocivos para el buen desempeño de la organización pública.

En relación al fenómeno estudiado, es posible señalar lo siguiente:

1) Gestión:

La Tesorería, logra el cumplimiento de las normas, principalmente generando un grupo de trabajo, que en primera instancia se dedicó a implementar y coordinar las acciones de las distintas Unidades del Servicio, para luego nombrar los Encargados de mantener en operaciones los distintos aspectos que incluye la Ley. Esto implicó que se pusieran a disposición los RRHH, que se dedican a generar, recopilar, revisar y publicar la información para la publicación de la información en sus dos modalidades (Transparencia Activa y Pasiva); por otra parte se generaron las ordenes internas que coordinan y estructuran los recursos que deben ponerse a disposición.

2) Planificación:

En relación al proceso para la implementación de la Transparencia en la TGR, la Tesorera General, hizo una separación entre la Transparencia Activa y Pasiva. Con respecto a la primera se dispuso el análisis de la información que debiese ser publicada, podrá luego identificar las Unidades que administrarían dicha información, designándose a cada uno de los Encargados de proveer la información.

Se planificó una secuencia de dos aspectos: primero se realiza una publicación en ambiente de prueba, para que los encargados la revisen e indiquen sus observaciones; una vez que los datos son aprobados, pasan a la segunda etapa en donde se realiza la publicación en un ambiente de producción, quedando desde este momento a disposición de la ciudadanía.

La gestión de la transparencia pasiva, se inició con la designación de una Unidad responsable de la Institución, la cual debe encargarse de analizar las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Además, se dispuso de canales de ingreso de las peticiones y se proveyó de una herramienta computacional, para registrar las solicitudes y derivarlas a las unidades competentes para su Resolución.

Esta cadena de procesos se ideó con el fin de cumplir con la Ley, los plazos que ésta estipula y entregar la información al ciudadano de forma clara y precisa. Para estos efectos, se dictaron los procedimientos a través de circulares y dictámenes, que indicaban las técnicas y procedimientos a utilizar.

3).- Estrategia

La estrategia tuvo como fin acercar a los ciudadanos a las actividades, procedimientos y resultados de la TGR, poniendo a su disposición la información necesaria y pertinente a cada caso de manera clara y en el menor tiempo posible. A partir de estos postulados se realizaron los procedimientos que permiten que la TGR cumpla con lo establecido en la

Ley de Transparencia. Además, se pretende cambiar la cultura funcionaria, orientándola hacia la transparencia de sus funciones.

4).- Organización

La organización para la gestión de la Ley 20.285, se basó en estructura que posee la TGR, con anterioridad a la promulgación de la normativa sobre transparencia, coordinando las distintas Unidades a cargo y designando a las personas responsables de la ejecución y control de las actividades.

5) Control:

El proceso de control se basa en dos aspectos, en primer lugar la División Jurídica es la encargada de controlar la calidad jurídica y legal de la información, en tanto la Sección de Normativa de la División de Operaciones es la encargada del control y supervisión de los procedimientos que se han establecido para proponer la información en el sitio Web de la TGR.

En cuanto al control de los tiempos, se estableció un sistema de alarmas que ayuda a mantener en alerta a cada uno de los funcionarios que intervienen en la generación, entrega y publicación de la información demandada.

En relación al control de la calidad de los procesos, esta se mide según los parámetros que establece la Ley 20.285, sobre calidad en la entrega de información. Para el tema de la oportunidad o la rapidez con que esta información tiene que ser entregada, se establecen sistemas de control, que permiten hacer seguimientos de estas solicitudes y asegurar que las respuestas van a ser entregada en los plazos que la Ley indica. Además, se toma en cuenta el control que realizan los órganos de fiscalización, como el Consejo para la Transparencia.

En relación a este último aspecto, se pudo verificar que al consultar el sitio Web del Consejo para la Transparencia, es posible acceder a la documentación referente a los

amparos y reclamos presentados por los ciudadanos. Uno de estos reclamos tuvo que ver con la solicitud de una copia de toda información relativa al proceso de selección pública para proveer el cargo de abogado de cobranza de la Tesorería Regional de Arica, proceso en el que participó la solicitante. En dicha oportunidad, el Servicio de Tesorerías no respondió el requerimiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 14° de la Ley de Transparencia (que vencía el 03 de diciembre de 2009), ni notificó a la requirente de prórroga de dicho plazo; por lo que el Consejo acogió el reclamo de la solicitante, instruyendo que la Tesorera General de la República, de acuerdo al artículo 14° de la Ley de Transparencia, debe entregar toda la información pública requerida dentro del plazo allí establecido.

Si bien, dentro del periodo estudiado, el Consejo para la Transparencia conoció del reclamo antes señalado, se considera que la TGR cumple con la normativa legal cuando le es requerida la información, considerando que la TGR debe mejorar la calidad de la información que pone a disposición por vía de transparencia activa.

6).- Relevancia Ciudadana:

En cuanto a la relevancia ciudadana en el proceso, es importante que los administradores y funcionarios, entreguen al ciudadano como depositario final de su gestión, pudiendo establecerse que los objetivos estratégicos de la Institución sobre esta materia, ponen como principio y fin los procesos de transparencia activa y pasiva, al ciudadano; de manera de permitir que éstos conozcan la TGR, las funciones que realiza y en qué se invierten los recursos asignados al Servicio; como también, transparentar las regulaciones que afectan al ciudadano, entregándole toda la información necesaria para que este pueda generar una mayor participación.

Sin embargo, a través de las declaraciones de los entrevistados, se detectó que la información que se está publicando, no es suficiente o no está actualizada, y que en tal sentido, el Servicio es deficiente en relación con la información que está proporcionando.

7).- Fortalezas del sistema:

Con respecto a las fortalezas de la gestión, se identificaron las siguientes:

- Los recursos son suficientes para responder a las solicitudes que ingresan al Sistema.
- La forma en que se ha dado a conocer la importancia de la Transparencia para el Servicio y las instituciones públicas, ha logrado un involucramiento de los funcionarios en querer cumplir, de manera eficiente, con las solicitudes y la información que se requiere por parte de los usuarios.
- La planificación y los procesos que se realizan, han resultado eficientes, ya que existe una adecuada coordinación entre los distintos actores que participan del proceso.
- La disposición de los recursos y el personal son claros en materia de Transparencia.

8).- Debilidades del sistema:

En relación a las debilidades de gestión, se identificaron las siguientes:

- La mayor debilidad, es la forma en que se dispone de la información, en cuanto a su publicación en la pagina Web, en cumplimiento de la Transparencia Activa.
- Existe la necesidad de reforzar el área de manejo de documentos de la TGR, ya que la información que tiene el Servicio, no siempre está accesible de manera amigable y sencilla.
- No existe un analista que realice un programa dedicado a la Ley de Transparencia.

- Falta un programa más eficiente que permita levantar la información, procesarla y adecuarla a la clasificación solicitada.
- No existe una estadística que permita obtener conclusiones en torno a áreas de negocios más recurrentes o solicitudes más frecuentes, que permitan adoptar cursos de acción a su respecto.
- Si bien se cumple con los plazos de respuesta, existe debilidad en el control de los tiempos de las distintas unidades que deben proporcionar los antecedentes necesarios para hacerse cargo del requerimiento.
- La página Web es poco accesible para el usuario

9).- Principios de Transparencia Pasiva

Se cumplen los siguientes principios estipulados por la Ley 20.285:

- Principio de relevancia.
- Principio de la Libertad de Información
- Principio de Apertura o Transparencia
- Principio de Divisibilidad
- Principio de Facilitación
- Principio de la No Discriminación
- Principio de la Oportunidad
- Principio de Control
- Principio de Responsabilidad

Se pudo observar que los siguientes principios tienen reparos en su cumplimiento efectivo:

- **Principios de Divulgación:** Si bien este principio no ha sido vulnerado, no puede considerarse cumplido a cabalidad, debido principalmente a la falta de preocupación por disponer de una página Web más amigable para los usuarios,

más aún cuando ésta es una de las principales puertas de acceso para la petición de información (Transparencia Pasiva).

- **Principio de Gratuidad:** Existe un costo por reproducción de la información, por lo que, a nuestro juicio el principio de gratuidad, no se cumple a cabalidad, ya que sí se asocian pagos, aunque menor es al acceso a información relevante.

10).- Disposición de la información para la Transparencia Activa

Se pone a disposición de la ciudadanía de manera eficiente los siguientes aspectos de Transparencia Activa, contenidos en la página Web de la TGR:

- Objetivos del sitio Web
- Las URL de sus páginas internas
- El diseño de la página Web
- Identidad e Información
- Lenguaje y Redacción
- Estructura y Navegación
- Estructura de la distribución

Los aspectos que son considerados insuficientes para lograr una entrega de calidad de la información de Transparencia Activa, a través de la página Web del Servicio son los siguientes:

- **Búsqueda:** Existe un problema detectado que no permite la búsqueda avanzada, al mismo tiempo que no muestra los resultados de la búsqueda de forma comprensible para el usuario. Tampoco asiste al usuario en caso de no poder ofrecer resultados para una consultada dada.
- **Ayuda:** No existe un enlace de Ayuda.

- **Accesibilidad:** La fuente no es lo suficientemente grande como para ayudar la legibilidad del texto.
- **Actualización de los datos:** La información, como lo indica la Ley debe ser actualizada mensualmente. Al respecto, se pudo verificar que según datos obtenidos de la OIRS de la TGR, no se ha establecido la periodicidad con que debe actualizarse la información entregada por la página electrónica del Servicio.

En relación a las materias contenidas en la página, estas obedecen a los instructivos que señala la Ley y al Consejo para la Transparencia. No se verificó ningún ítem distinto que propusiera un valor añadido a la información que se entrega, por lo que se presume que se pone a disposición sólo lo obligatorio, pudiendo ponerse a disposición más información de manera activa, lo que incluso alivianaría el trabajo que ocasionan las solicitudes, ya que los usuarios podrían encontrar la información requerida en el portal.

Uno de los valores primordiales de la entrega de información, son los soportes con los cuales se trabaja, de esta forma resulta relevante para medir la calidad del proceso de transparencia activa, verificar la calidad del medio por el cual se entrega la información al ciudadano y las facilidades para su divulgación y utilización. En consideración a lo anteriormente expuesto, es posible indicar que la Página Web de la TGR, sobre Gobierno Transparente, no cumple con las características necesarias de calidad y facilidad, por lo que no se cumpliría el espíritu de la Ley 20.285, que busca la máxima divulgación de la información que maneja el Servicio.

En consideración a lo anteriormente expuesto, es posible concluir en relación a nuestra Pregunta de Investigación, que la aplicación de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en la Tesorería General de la República, ha sido eficiente, ya que este Servicio se ha preocupado por el cumplimiento de las normas y reglamentos que establece la Ley, pero no se han

realizado mayores esfuerzos tendientes a mejorar la calidad de la información, así como su divulgación.

En cuanto a la Hipótesis formulada, se confirma, ya que la Tesorería General de la República, ha cumplido con los principios de Transparencia y sus excepciones, establecido en la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública.

En resumen, se logró describir aspectos relevantes que permiten identificar las fortalezas y debilidades del sistema, con el fin de aportar en la potenciación y reconocimiento del trabajo bien realizado por la TGR y que sirva de ejemplo para otros Servicios Públicos, así como para Administradores y estudiantes, al mismo tiempo de proponer la disminución del impacto que producen las debilidades detectadas al interior de la TGR, en relación al buen desempeño y calidad de su gestión. Esta investigación, tuvo como norte contribuir a evaluar el impacto, consecuencias y virtudes de la aplicación de la Ley 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en la Tesorería General de la República; con este fin se presentan a continuación las principales recomendaciones.

2.- RECOMENDACIONES

Para que un organismo como la Tesorería General de la República, pueda exhibir altos niveles de excelencia en su gestión, es preponderante que involucre a cada uno de sus funcionarios, administrativos y jefaturas en la cultura de la transparencia y probidad. Para ello, debe contar con un personal altamente calificado y capacitado, que permitan cumplir con los objetivos estratégicos del Servicio, y con las demandas de la autoridad gubernamental y de la sociedad total.

La Ley de Transparencia y Acceso a la información de la Administración del Estado, es una normativa que debe ser respetada, no sólo en su forma, sino en el fondo que inspiró al legislador, esto es poner a disposición de la manera más simple, con mayor prontitud, pertinencia y calidad, la información que entidades como la TRG, poseen en cuanto a sus recursos, procedimientos, gestión y actividad.

Esto permite, como quedó ampliamente expuesto, una mayor excelencia de la actividad del Servicio y una cercanía y participación del ciudadano en las políticas y procedimientos del Estado.

En relación a esto, se realizan las siguientes recomendaciones, a fin de contribuir a mejorar los procesos que se llevan a cabo en la gestión de la Ley 20.285, por parte de la TGR, teniendo como horizonte permanente la excelencia de los procesos de la institución y el desarrollo de políticas que contribuyen a mejorar la relación del Estado y los ciudadanos.

1).- Gestión:

Intensificar la labor de los Administradores a cargo de la gestión de la Ley 20.285, en favor de mejorar la disposición de la información, así como alentar a utilizar en mayor medida la Transparencia Activa.

Por otra parte, se recomienda que se gestione una plataforma tecnológica que permita agrupar, seleccionar y poner a disposición de los funcionarios responsables, la información necesaria que se requiere para cumplir con el espíritu de la Ley 20.285.

2).- Planificación:

Capacitar, de manera masiva, a todo el personal de la TGR, en relación a la Transparencia y Probidad, a fin de crear una cultura perfectamente identificable al interior del Servicio, a la vez que se establezca al ciudadano como eje fundamental de la actividad de esta Institución, sin dejar de respetar la línea gubernamental, propuesta en este caso por el Ministerio de Hacienda.

3).- Organización:

Mantener el actual esquema, pero incorporando una sección y un encargado exclusivo de gestionar y mantener un sistema computacional que permita seleccionar, agrupar y poner a disposición de manera sencilla, rápida y oportuna la información necesaria.

4).- Estrategia

Apoyar el cambio cultural de los funcionarios en relación a la Probidad y Transparencia y mantener como eje de las actividades al ciudadano y la atención de público.

5).- Control:

Generar un coordinador responsable que esté centrado en identificar las falencias y principalmente, desarrollar las potencialidades; así como la innovación, con el fin de dar mayor auge a la información activa; generando los controles adecuados, para que la información publicada en la Página del Servicio esté regularizada periódicamente, el contenido sea de la más alta calidad; y la forma de entrega sea amigable y atractiva para el usuario.

El sistema de control de las operaciones, los mecanismos de alarma y de evaluación, tanto interna como por parte del Consejo para la Transparencia, han permitido que se trabajen adecuadamente las solicitudes y se cumpla con lo requerido por la Ley. Se propone como medida de control adicional, generar un sistema que permita controlar la calidad de la información que se pone a disposición de la ciudadanía, especialmente la de Transparencia Activa; esto requiere de un analista que sólo centre su actividad en realizar controles de calidad de la información.

6).- Relevancia Ciudadana:

Rediseñar los objetivos estratégicos, en relación a cómo éstos son comprendidos y respetados por los distintos niveles que participan de la gestión de la norma legal.

En la relación a las actividades cotidianas que se realizan para cumplir con la Ley, se recomienda actualizar la información contenida en la página del Servicio de manera mensual, dejando en claro al visitante que la información contenida, esta plenamente vigente, evitando las dudas o dualidades.

7).- Fortalezas:

Potenciar el reconocimiento a los funcionarios que se han desempeñado en esas labores, generando estímulos apropiados para cada caso.

8).- Debilidades:

Resolver de manera urgente la forma en que se dispone de la información, en cuanto a colocar la información en la pagina Web, para ser parte de la Transparencia Activa. Al mismo tiempo, se debe reforzar el área de manejo de documentos de la TGR.

9).- Transparencia Pasiva:

Buscar e imponer la fórmula adecuada para evitar todo costo a los usuarios en la petición y entrega de información relevante para el interesado.

10).- Transparencia Activa:

Realizar los cambios necesarios a fin de ofrecer una página más amigable y atractiva para el usuario, con el fin de incentivar su divulgación y lectura.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarzúa C Eduardo, “¿Una política sin políticos? La concursabilidad en el Sistema de Alta Dirección Pública”, Observatorio Económico, N°26 Noviembre 2008
www.uahurtado.cl
- Fundación Libertad y Desarrollo “un mejor Estado para todos”, 2008, Doc PDF, www.lyd.org.
- Fundación Libertad y Desarrollo, “Sistema de Alta Dirección Pública: Camino Recorrido y por Recorrer”, 2007, www.lyd.org, N° 880 - 1 de Agosto de 2008.
- Instituto Libertad “Evaluación del Cumplimiento de la Agenda de Transparencia, Modernización del Estado y Calidad de la Política”, VOL. XVIII N° 181, 2007.
- Instituto Libertad, Ideas Para Chile, “Evaluación del Cumplimiento de la Agenda de Transparencia, Modernización del Estado y Calidad de la Política”. 2007, VOL. XVIII N° 181.
- Jorge Marshall, Mario Waissbluth, “Reforma del Estado en Chile: Una oportunidad“, Fundación Expansiva, En Foco 122, 2008.
- Karina Doña Molina “síntesis del proceso de Modernización del Estado en Chile (1994 – 2003)”
- Sergio Espejo Yaksic, “Modernización del Estado y Profesionalización de la Dirección Pública: Análisis crítico de la experiencia chilena de formación de directivos públicos”, Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez, 2004.

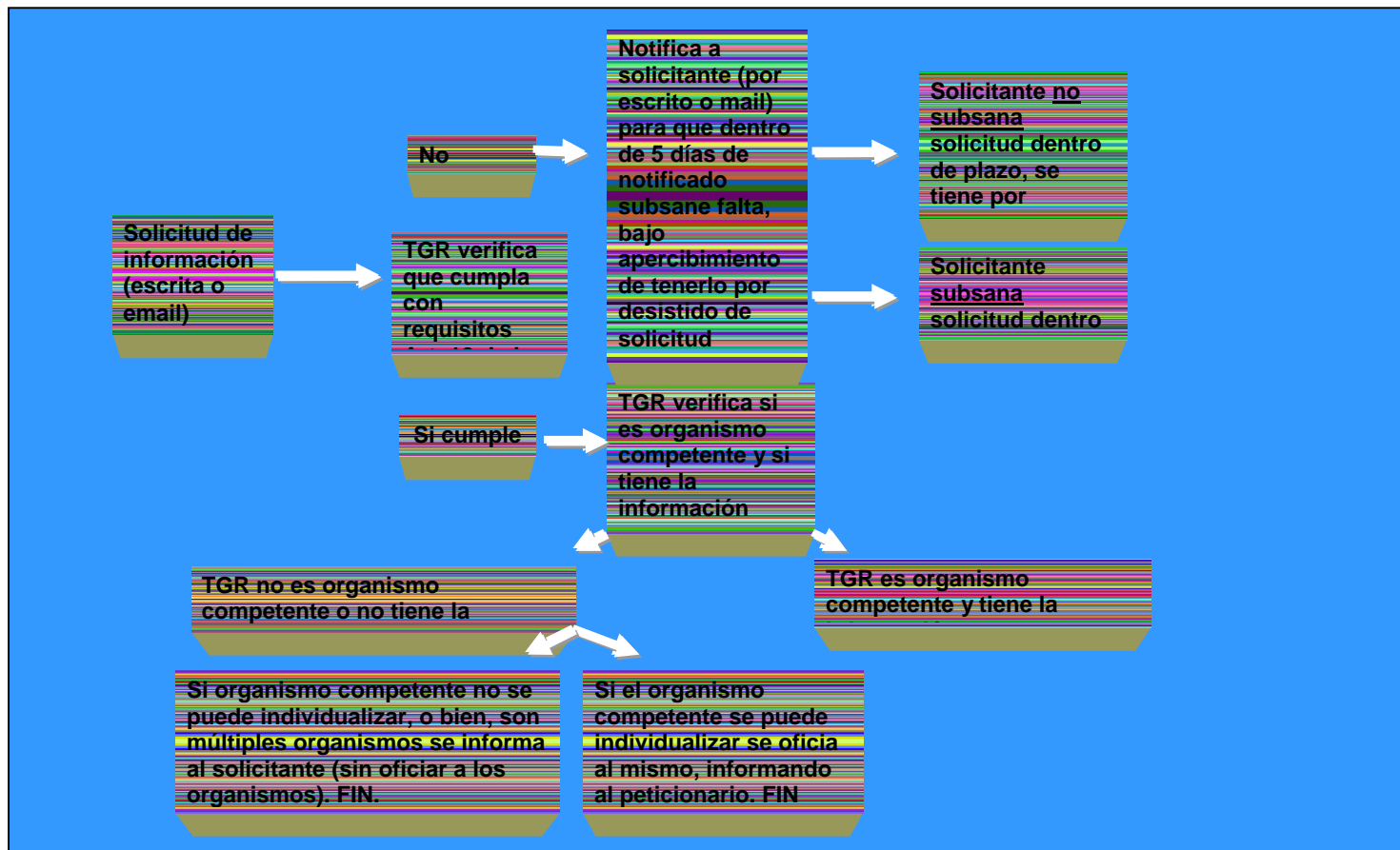
- Álvaro Vicente Ramírez Alujas “Modernización de la Gestión Pública. El Caso Chileno” (1994 - 2000), 2001
- Ángela Vivanco Martínez, “Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado: una Normativa para Chile”. Revista Chilena de Derecho, Vol. 35 N° 2, pp. 371-391 [2008],
- Biblioteca del Congreso Nacional, “Historia de la Ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública.”, 2008.
- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Chile), “Acciones para el fortalecimiento de política gubernamental en materia de transparencia y probidad públicas”, Santiago de Chile, 1996.
- Constitución Política de 1980
- Eduardo Saavedra, Raimundo Soto, “Modernización Institucional del Estado: Reflexiones para la Discusión”, Desafíos para Chile en el Siglo XXI: Reformas Pendientes y Desarrollo Económico, publicado por la Universidad Alberto Hurtado.
- Minuta Ejecutiva “Programa De Reforma Y Modernización Del Estado”, Elaborada Por La Dirección de Presupuestos, Junio 2007.
- Ley-20285, obre acceso a la información pública, Ministerio Secretaria General de la Presidencia.
- Presidencia de la República de Chile “Promulgación ley Transparencia de la Función Pública”, 2008, <http://www.prensapresidencia.cl/>.
- “Programa de Gobierno Michelle Bachelet” 2006-2010, doc. 2005.

- Mario Marcel C. “Las Opciones para la Reforma del Estado en Chile”, 2000.
- Reglamento De La Ley N° 20.285, Sobre Acceso A La Información Pública., Secretaría General de la Presidencia, De la República de Chile 2009.
- Flores Marileo, Ana Luisa y otros, “El Crecimiento de Profesionales en la Tesorería General de la República”, Tesis para optar al Título de Ejecución en Gestión Pública, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, 2007.
- Acuerdos Político-Legislativos para la Modernización del Estado, la Transparencia y la Promoción del Crecimiento, 2003, disponible en http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/pa/instituto_de_asuntos_publicos/g20031027914acuerdo_modernizacion.pdf
- Dirección Nacional del Servicio Civil, www.Serviciocivil.cl
- Fuentes S Claudio., Reforma política en Chile: Repitiendo una vieja historia, FLACSO-Chile, www.fes.cl/documentos/diapartidario/presentacion_cfuentes.pdf
- Ministerio Secretaría General de La Presidencia, “Protocolo de Acuerdos Gobierno-ANEF sobre Reforma y Modernización del Estado y Acuerdo Complementario, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado.2000, Doc.PDF. www.modernizacion.cl.
- Rossana Costa y Mario Waissbluth, Tres Años del Sistema de Alta Dirección, Pública en Chile: Balance y Perspectivas, 2007, disponible en http://www.mariowaissbluth.com/descargas/alta_direccion.pdf.

ANEXOS

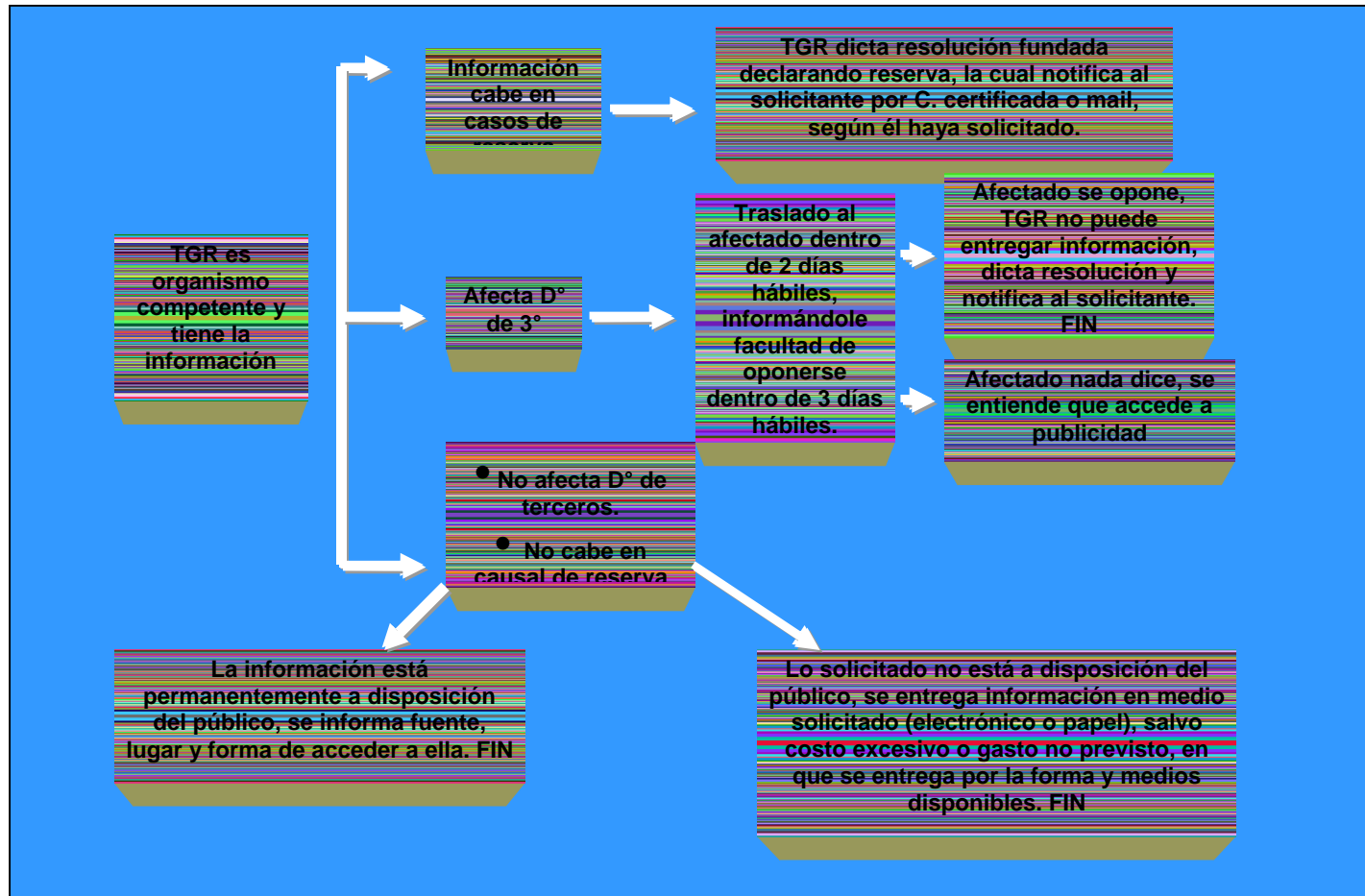
ANEXO N° 1

1.- FLUJOGRAMA GENERAL DE PROCESO TRANSPARENCIA PASIVA



Fuente: elaboración propia

2- NIVEL DESCRIPTIVO DEL PROCESO DE TRANSPARENCIA PASIVA DE LA TGR



Fuente: elaboración propia

ANEXO N° 2

Entrevista

A modo de introducción, realizar una referencia de la Ley.

1. ¿Cuál piensa usted es el propósito de la Ley 20.285, sobre transparencia?
2. ¿Qué importancia cree usted que tiene ésta para la TGR?
3. ¿Quiénes participan en su Departamento en la gestión de los procesos que establece la Ley?
4. ¿Qué procedimientos debe realizar usted en el marco de la aplicación de la Ley 20.285?
5. ¿En que unidades radica la responsabilidad de poner a disposición de la ciudadanía la información que obliga a entregar la Ley?, ¿Cuándo se hace?
6. ¿Podría especificar la naturaleza o tipo de labores que se realizan en el proceso (actividades, tareas y operaciones)?
7. ¿Podría usted señalar el proceso que se realiza para la puesta en marcha de proceso de información pasiva?
8. ¿Podría usted señalar el proceso que se realiza para la puesta en marcha de proceso de información activa?
9. ¿Qué métodos y técnicas aplicaría para realizar el trabajo de entrega de información?
10. ¿Qué recursos se usan para desarrollar las labores?, ¿Son a su juicio suficientes para lograr los objetivos que se le encomiendan?
11. ¿Nos podría señalar sobre la secuencia del trabajo (sucesión de operaciones), y los tiempos promedio de duración del procedimiento?, ¿Cree usted que son los adecuados?
12. ¿Qué elementos deben ser modificados para acelerar y entregar información de mayor calidad?
13. ¿Qué áreas deben fortalecerse para conseguir más efectividad en las publicaciones de información?, ¿Cuánto cuesta?
15. ¿Qué valor le da usted a la importancia de los ciudadanos en este proceso al cual se pone a disposición la información, en relación a la transparencia activa?

ANEXO N° 3

PRESENTACIONES DE RECLAMOS Y AMPAROS DE LA TGR ANTE EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Consultado el sitio Web el Consejo para la Transparencia, se pudo acceder a la documentación referente a los amparos y reclamos que hasta el 13 de Julio del 2010, se han realizado ante el Consejo para la Transparencia, arrojando los siguientes resultados, cabe hacer notar que los amparos registrados se realizaron durante nuestro periodo de estudio Abril Diciembre de 2009:

Tipo	Rol	Fecha Ingreso	Reclamante	Estado	Descripción
Amparo	<u>C561-09</u>	07.12.2009	Guzmán Del Río, Alicia	Decisión despachada	Solicita copia de toda información relativa al proceso de selección pública para proveer el cargo.
Amparo	<u>C564-09</u>	07.12.2009	Silva Águila, Lorenzo	Decisión despachada	Se solicita a Tesorería General de la República copia de los antecedentes que fundamentan el cobro.
Amparo	<u>A265-09</u>	24.08.2009	Cáceres González, Ximena Soledad	Decisión despachada	

FICHA DEL CASO: C 561- 09⁵³

Solicita copia de toda información relativa al proceso de selección pública para proveer el cargo de Abogado de Cobranzas de la Tesorería Regional de Arica, proceso en el que participó la solicitante, específicamente, requiere copia de los siguientes documentos: Su postulación; nómina de postulantes seleccionados para la segunda y la tercera etapa del

⁵³ http://www.consejotransparencia.cl/data_casos/ftp_casos/C561-09/C561-09_decision_web.pdf.

proceso de selección; informe psicológico relativo a su persona realizado por una consultora externa y aquel realizado por el OAE; copia de su declaración jurada, aceptación del cargo, formulario de antecedentes personales, oficio de solicitud de examen médico para ingreso al Servicio y demás procedimientos administrativos por los cuales se deja sin efecto su incorporación al Servicio. Sin respuesta de OAE.

Solicitud de Acceso: El 5 de noviembre de 2009 doña Alicia Guzmán del Río solicitó a la Tesorería General de la República (en adelante Tesorería), los siguientes antecedentes en relación con el proceso de selección pública, para proveer el cargo vacante de Abogado de Cobranzas de la Tesorería Regional de Arica.

Respuesta: Tesorería no respondió dicho requerimiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 14° de la Ley de Transparencia, que vencía el 03 de diciembre de 2009, ni notificó a la requirente de prórroga de dicho plazo, en virtud de lo establecido en el inciso 2° de dicha norma legal.

El consejo para la transparencia, en ejercicio de las facultades que le atribuyen el artículo 24° y siguiente y 33 b) y por la unanimidad de sus miembros presentes, acordó:

- 1) Acoger el reclamo de doña Alicia Guzmán del Río en contra de Tesorería General de la República, por los fundamentos señalados precedentemente y sin perjuicio de lo señalado en el considerando
- 2) Representar a la Tesorera General de la República que, de acuerdo al artículo 14° de la Ley de Transparencia, debe entregarse toda la información pública requerida dentro del plazo allí establecido.
- 3) Encomendar al Director General de este Consejo, notificar el presente acuerdo a doña Alicia Guzmán del Río y a la Tesorera General de la República.

4) De esta decisión, no obstante debe darse por cumplida la obligación de entregar la información requerida de manera extemporánea.

FICHA DEL CASO: C 564- 09⁵⁴

Se solicita a Tesorería General de la República copia de los antecedentes que fundamentan el cobro de una multa en su Cuenta Única Tributaria.

El consejo para la transparencia, en ejercicio de sus facultades legales, por la unanimidad de sus miembros presentes, acuerda:

1) Declarar inadmisibles, por improcedente, la reclamación de amparo a su derecho de acceso a la información interpuesto por don Lorenzo Silva Águila, de 4 de diciembre de 2009, en contra de Tesorería General de la República, por los fundamentos expresados precedentemente.

2) Encomendar al Director General de este Consejo notificar la presente decisión a don Lorenzo Silva Águila, a la Sra. Tesorera General de la República y a la Sra. Directora Nacional del Trabajo, para efectos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y, en el caso de ésta última, de lo señalado en el considerando 7°.

FICHA DEL CASO: A 265- 09⁵⁵

El 7 de julio de 2009 doña Ximena Cáceres solicitó a la Tesorería General de la República (en adelante, indistintamente, Tesorería) la base de datos de las empresas con domicilio en la Región Metropolitana que actualmente se encuentran morosas en el pago de Impuestos al Valor Agregado (en adelante, IVA), con indicación del nombre, RUT y otra individualización que las identifique.

⁵⁴ http://www.consejotransparencia.cl/data_casos/ftp_casos/C564-09/C564-09_decision_web.pdf

⁵⁵ http://www.consejotransparencia.cl/data_casos/ftp_casos/A265-09/A265-09_decision_web.pdf

Que, conforme a los antecedentes acompañados por el órgano reclamado en sus descargos, se ha desvirtuado la alegación de la reclamante relativa a que no habría recibido respuesta a su solicitud de información, toda vez que la Tesorería ha acompañado a este Consejo copia del correo electrónico de fecha 04 de agosto de 2009, mediante el cual comunicó la denegación del acceso a la información solicitada, en base a los fundamentos reproducidos en la parte expositiva de esta decisión. Conforme a ello, resulta forzoso concluir que el órgano ha dado respuesta a la solicitud de la reclamante dentro del plazo legal de 20 días hábiles exigido por el artículo 14° de la Ley de Transparencia y por la vía determinada por el solicitante, conforme lo dispone el artículo 12°, inciso tercero, del mismo cuerpo legal.

Que respecto del carácter secreto de la información solicitada, Tesorería General de la República ha argumentado que éste encuentra fundamento en la causal de reserva contemplada en el artículo 35° del Código Tributario, relativa al secreto tributario, y el artículo 21°, número 2, de la Ley de Transparencia, relativo a los derechos de las personas. El consejo para la transparencia, en ejercicio de las facultades que le atribuyen el artículo 24° y siguiente y 33° b) de la ley de transparencia, acuerda por mayoría:

I. Rechazar el amparo interpuesto por doña Ximena Cáceres González en contra la Tesorería General de la República, conforme a las consideración precedente.

II. Encomendar al Director General de este Consejo notificar la presente decisión a doña Ximena Cáceres González y al Tesorera General de la República, para efecto de lo dispuesto en los artículos 27° y 28° de la Ley de Transparencia, según corresponda.

ANEXO N° 4

.A continuación se realiza un detalle de los link contiendo la información que está disponible en la página Web www.tesoreria.cl

1. MARCO NORMATIVO.

Se encuentra en:

- a. Página Web de la Tesorería General de la República.
- b. Otras resoluciones.

Link Transparencia incluye:

- Actos y documentos publicados en el Diario Oficial.
- Funciones, competencias y responsabilidades de la Tesorería General de la República y para cada una de sus unidades u órganos internos.
- Marco normativo aplicable a la Tesorería General de la República.
- Actos y resoluciones de la Tesorería General de la República con efectos sobre terceros (nombramiento abogados, tesoreros, nuevas tesorerías, entre otros.)

Información disponible:

- a) Tipo de documento.
- b) Número de documento.
- c) Nombre / Título del documento.
- d) Si ha sido publicado en el Diario Oficial.
- e) En caso de haber sido publicado en el Diario Oficial, la fecha.
- f) Si tiene o no efecto sobre terceros.
- g) Si establece facultades, funciones o atribuciones.
- h) Enlace a la publicación o archivo correspondiente.

2. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

Link Transparencia incluye:

Organigrama Institucional.

3. DOTACIÓN DE PERSONAL Y REMUNERACIONES:

Link Transparencia incluye:

- Planta de Personal.
- Personal a Contrata.
- Personal a Honorarios.

Información disponible en el link de Transparencia:

- Tipo de Contrato.
- Estamento.
- Apellido Paterno.
- Apello Materno.
- Nombres.
- Grado EUS.
- Cargo o función.
- Región a la que pertenece.
- Renta Bruta.
- Renta Líquida.
- Fecha de inicio en el cargo o función.
- Fecha de término en el cargo o función.
- Observaciones.

4. COMPRAS Y ADQUISICIONES.

4.1.-Información disponible en el Sistema de Compras Públicas.

MERCADOPUBLICO.CL:

a. Órdenes de compra:

- Número de Orden de Compra.
- Nombre de Orden de Compra.
- Fecha.
- Cliente.
- Ventas Totales sin I.V.A.

b. Licitaciones:

- Número de Adquisición.
- Nombre de Adquisición.
- Demandante.
- Especificación del Comprador.
- Fecha Cierre.
- Estado de la Licitación.

4.2. Detalle de compras y adquisiciones realizadas por la Tesorería General de la República que no se encuentran disponibles en el Sistema de Compras Públicas.

Información disponible en el link de Transparencia:

- Fecha del acto administrativo aprobatorio del contrato (dd/mm/aaaa).
- Identificación y número del acto administrativo aprobatorio.
- Tipo de contratación y objeto de la contratación.
- Inicio del contrato (dd/mm/aaaa).
- Término del contrato (dd/mm/aaaa).
- Monto total de la operación.
- Razón social persona jurídica contratada.

Nombre de la persona natural que se contrató:

- Apellido paterno persona natural contratada.
- Apellido materno persona natural contratada.

- Nombres persona natural contratada.
- RUT de la persona natural o jurídica contratada.
- Socios y Accionistas principales.
- Enlace al contrato y sus modificaciones.

5. TRANSFERENCIAS.

1. Regidas por Ley 19.862: considera todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales. Se ubica en www.resgistros19862.cl

2. No regidas por Ley 19.862: considera aquellas transferencias incluidas en el sitio institucional.

Información disponible en el link de Transparencia:

- Mes de la Transferencia.
- Fecha de la Transferencia.
- Utilidad o finalidad de la Transferencia.
- Respaldo jurídico (ley, decreto, etc.)
- Monto (indicado en Unidad Monetaria).
- Receptor:
 - a) RUT.
 - b) Razón social de la persona jurídica (si corresponde).
 - c) Apellido Paterno si destinatario es persona natural.
 - d) Apellido Materno si destinatario es persona natural.
 - e) Nombres si destinatario es persona natural.
 - f) Región de la organización que recibe el aporte.

3. Presupuesto.

Información disponible:

- Ficha de Identificación – Definiciones Estratégicas.
- Indicadores de Desempeño.
- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) – Compromisos.
- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) – Cumplimientos.
- Balance Gestión Integral (BGI)
- Informe de Ejecución Presupuestaria Primer Trimestre.
- Informe de Ejecución Presupuestaria Segundo Trimestre.
- Informe de Ejecución Presupuestaria Tercer Trimestre.
- Informe de Ejecución Presupuestaria Cuarto Trimestre.

4. Auditorías al ejercicio presupuestario.

Detalle de las auditorías al ejercicio presupuestario realizadas a la Tesorería General de la República por la Contraloría General de la República.

Información disponible en el link de Transparencia:

- Nombre del Informe.
- Número del Informe (Nro. /Año).
- Unidad auditada.
- Materia.
- Período auditado.
- Fecha de inicio de la auditoría.
- Fecha de término de la auditoría.
- Enlace al informe final de la auditoría.
- Enlace al documento de respuesta (Art. 7-L)

5. Trámites.

Trámites disponibles en CHILECLIC.CL:

1. Bonificación para la contratación de mano de obra en zonas extremas.
2. Certificado de deuda de contribuciones de Bienes Raíces.
3. Certificado de deuda fiscal.
4. Certificado de pago de contribuciones de Bienes Raíces.
5. Certificado de pago por bonificación zona extremas.
6. Clave para operar en línea con la Tesorería General de la República.
7. Cupón de pago contribuciones de Bienes Raíces.
8. Devolución de dineros por duplicidad de pago de contribuciones de Bienes Raíces.
9. Devolución de IVA para exportadores.
10. Emisión de nuevo cheque de renta por fallecimiento del contribuyente.
11. Entrega de cheques de renta devueltos por correos.
12. Estado de declaración de impuesto a la renta.
13. Información de deudas fiscales en cobranza.
14. Inscripción de alzamiento de embargo de bienes (Tesorería)
15. Mandatos para acceder a franquicia tributaria SENCE.
16. Mesa de ayuda telefónica de Tesorería General de la República.
17. Pago anual de patente de concesión acuícola.
18. Pago automático de cuotas de contribuciones de Bienes Raíces a través de cuenta corriente.
19. Pago de deudas de Bienes Raíces en etapa de cobranza judicial.
20. Recepción del pago de contribuciones de Bienes Raíces al día o atrasadas.
21. Recepción del pago de derechos de aduana.
22. Recepción electrónica del pago de obligaciones tributarias.
23. Reemplazo de cheque de renta por estar mal extendido o deteriorado.
24. Reemplazo de cheque de renta por extravío, robo o hurto.
25. Reemplazo de cheques de renta caducados.
26. Solicitud y pago de crédito fiscal Servicio Nacional de Aduanas.

27. Verificación de certificados.

Link Transparencia incluye para otros trámites no considerados en CHILECLIC:

- Nombre del Trámite.
- Breve descripción (¿En qué consiste? ¿Dónde se realiza? ¿Cuánto cuesta?)
- A quién está dirigido, a quién beneficia o quién debe realizar el trámite.
- ¿En línea?
- Enlace a link que entrega mayor información.

6. Mecanismos de participación ciudadana.

Información disponible en el link de Transparencia:

- Tipo de mecanismo de participación.
- Nombre del mecanismo de participación ciudadana.
- Descripción del mecanismo de participación ciudadana.
- Propósito de la aplicación o implementación del mecanismo.
- Participantes y/o beneficiarios.

7. Vínculos institucionales.

Se refiere a todas las entidades que tienen participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica, en relación a la Tesorería General de la República.

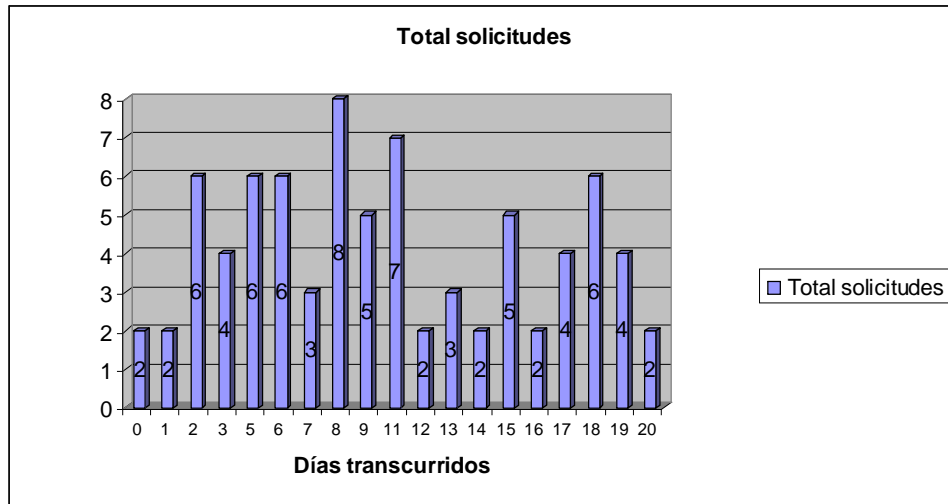
Información disponible en el link de Transparencia:

- Tipo de vínculo (participación/representación/intervención).
- Descripción o detalle del vínculo.
- Ámbito sobre el que se ejerce el vínculo.

- Fecha de inicio (dd/mm/aaaa).
- Fecha de término (dd/mm/aaaa).
- Norma jurídica que justifica el vínculo.
- Enlace a la norma jurídica.

ANEXO 5

Gráfico N° 1 Total de Solicitudes presentadas desde el 21 de abril al 31 de Diciembre de 2009



El total de solicitudes presentadas fue de 79 en el período señalado. Como es posible apreciar en el gráfico N° 1 un gran porcentaje de las solicitudes de usuarios están entre los 2 a 4 días.