

Consejo para la Transparencia
Dirección de Fiscalización
Unidad de Derecho de Acceso a la Información

Informe Fiscalización

Derecho de Acceso a la Información

Proceso de Fiscalización Modalidad
Electrónica focalizada en la respuesta de las
Corporaciones Municipales 2017

**CORPORACION MUNICIPAL DE
PROVIDENCIA**

Fecha: 17 de noviembre de 2017

Remite informe sobre fiscalización del cumplimiento de las normas sobre Derecho de Acceso a la Información Pública establecidas por la Ley N° 20.285 focalizada en la calidad de la respuesta

Santiago, 17 de noviembre de 2017

SEÑORA
EVELYN MATTHEI
PRESIDENTA

CORPORACION MUNICIPAL DE PROVIDENCIA

PRESENTE

En cumplimiento del Plan de Fiscalización 2017 el Consejo para la Transparencia procedió a fiscalizar el desempeño de las Corporaciones Municipales, en el tratamiento y atención de las solicitudes de acceso a la información, en la modalidad electrónica, que en esta oportunidad se ha focalizado en la calidad de la respuesta. Lo anterior, sin perjuicio, de considerar observaciones en las etapas de ingreso y gestión de las solicitudes, en el caso que correspondan.

La fiscalización tuvo por finalidad comprobar el cumplimiento del Título IV de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo 1° de la Ley N° 20.285, de 2008, del Título I, II y III de su Reglamento y la Instrucción General N° 10 del Consejo para la Transparencia, sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información.

El proceso se desarrolló de conformidad con las normas y procedimientos de control establecidos por este organismo, y comprendió el análisis y seguimiento de una solicitud de acceso a la información pública creada para estos fines, utilizando la metodología del “usuario incógnito”, la cual fue ingresada el día 31/08/2017.

Para efectos de la fiscalización se verificaron las siguientes etapas:

Respuesta: Se evalúa el análisis interno de la competencia para responder la solicitud en caso de que exista una eventual derivación y expurgación. Se incluye, además, la revisión de la entrega de la información por parte del órgano, así como su denegación al calificarla de secreta o reservada. Se considera, también, la entrega de información con datos personales.

Expediente y Registro: Está compuesta por el expediente, escrito en formato material o electrónico en el que consta todo el procedimiento administrativo de acceso a la información y el registro actualizado, escrito de igual manera en formato material o electrónico.

A continuación se señala los resultados del proceso de fiscalización 2017, como también el resultado de las evaluaciones anteriores:

Cumplimiento Histórico:

Año	Modalidad	Puntaje Final
2017	Electrónica	95,00
2016	Presencial	95,25
2016	Electrónica	73,64

Los resultados de la fiscalización y de las buenas prácticas registradas dieron lugar a observaciones que se señalan en el Informe adjunto, las que se solicita revisar exhaustivamente, realizando las correcciones necesarias para dar total cumplimiento de las normas de la Ley 20.285.

Con el objeto de verificar el mejoramiento en el desempeño de la institución recomendamos utilizar la herramienta de autoevaluación de derecho de acceso a la información que se encuentra disponible en la Extranet del CPLT (<http://extranet.consejotransparencia.cl/>) a la que tiene acceso el enlace de su organismo acreditado ante este Consejo.

Finalmente, y en caso de no encontrarse incorporado, lo invitamos a adherir al Portal del Transparencia del Estado el cual considera el tratamiento de las solicitudes de acceso a la información pública y la publicación de información en transparencia activa. El correo de contacto es portal@cplt.cl.

Saluda atentamente a usted,

RAÚL FERRADA CARRASCO
Director General
Consejo para la Transparencia

RESUMEN EJECUTIVO INFORME DE FISCALIZACIÓN DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el marco del proceso de fiscalización electrónica de Corporaciones Municipales 2017, se presentó a la CORPORACION MUNICIPAL DE PROVIDENCIA la siguiente solicitud de Información:

El día 31/08/2017 se realizó en forma electrónica la siguiente solicitud: "Solicito el listado de los programas de subsidios y beneficios que ha entregado la Corporación Municipal de Providencia, durante el primer semestre del 2017, indicando el número y fecha del acto o documento que lo aprobó, el objeto del subsidio y/o beneficio, el número de beneficiarios, los requisitos para obtener dicho beneficio, y el monto total entregado. Solicito entregar la información en archivo Excel, adjuntando copia del acto o documento que aprobó el o los programas".

Los resultados de la institución fueron:

Etapa	Puntaje	Ponderación	Puntaje Final
Respuesta	94,74	95,00	90,00
Expediente y Registro	100,00	5,00	5,00
Resultado Final de la Fiscalización			95,00

Evaluación de Incumplimiento:

Sub-etapas de Respuesta	%	Observaciones	
Derivación	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>
Expurgación	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>
Entrega de la Información	85.71	La respuesta no indica el detalle específico de lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>
Información a Disposición Permanente del Público	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Secreta o Reservada	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>
Entrega Efectiva de la Información	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Entrega de Información con Datos Personales	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>

Sub-etapas de Expediente y Registro	%	Observaciones	
Expedientes	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>

INFORME DE FISCALIZACIÓN DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN MODALIDAD ELECTRÓNICA-CORPORACION MUNICIPAL DE PROVIDENCIA

En cumplimiento de su Plan de Fiscalización 2017 el Consejo para la Transparencia procedió a fiscalizar el desempeño de las instituciones en el tratamiento y atención de las solicitudes de acceso a la información, en la modalidad electrónica, con énfasis en la etapa de Respuesta, y Expediente y Registro, que generan el puntaje de esta fiscalización.

Para estos efectos, se preparó una solicitud de acceso a la información, para ser ingresada mediante la modalidad de usuario incógnito a través de los sistemas electrónicos utilizados para estos efectos.

El detalle de los incumplimientos en los requerimientos normativos y las buenas prácticas se encuentran a continuación:

Fecha y Contenido de la Solicitud: El día 31/08/2017 se realizó en forma electrónica la siguiente solicitud: "Solicito el listado de los programas de subsidios y beneficios que ha entregado la Corporación Municipal de Providencia, durante el primer semestre del 2017, indicando el número y fecha del acto o documento que lo aprobó, el objeto del subsidio y/o beneficio, el número de beneficiarios, los requisitos para obtener dicho beneficio, y el monto total entregado. Solicito entregar la información en archivo Excel, adjuntando copia del acto o documento que aprobó el o los programas".

Los resultados de la institución fueron:

Etapa	Puntaje	Ponderación	Puntaje Final
Respuesta	94,74	95,00	90,00
Expediente y Registro	100,00	5,00	5,00
Resultado Final de la Fiscalización			95,00

Sub-etapas de Respuesta	%	Observaciones	
Derivación	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>
Expurgación	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>
Entrega de la Información	85.71	La respuesta no indica el detalle específico de lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>
Información a Disposición Permanente del Público	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Secreta o Reservada	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>
Entrega Efectiva de la Información	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Entrega de Información con Datos Personales	--	No Aplica	<input type="checkbox"/>

Sub-etapas de Expediente y Registro	%	Observaciones	
Expedientes	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros	100.00	Sin Observaciones	<input checked="" type="checkbox"/>

EVALUACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS:

INCUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS NORMATIVOS DE LA ETAPA DE RESPUESTA:

Etapa	Sub Etapa	Texto Pregunta
Respuesta	Entrega de la Información	III 1.1.1.5 El acto administrativo que ordena la entrega de la información, ¿contiene el detalle de la información específica que se solicitó?

Observaciones:

III|1.1.1.5 El acto administrativo de respuesta no contiene el detalle de toda la información solicitada, de la misma forma en que fue solicitada. No se indicó que la información se solicitaba entregar en archivo Excel, por ejemplo. Según la letra b) del numeral 3.1 de la Instrucción General N° 10, el acto administrativo que ordena la entrega de la información deberá detallar la información específica que se solicitó y a la que se esté dando acceso, procurando ajustarse estrictamente a la petición realizada por el solicitante, de modo que éste reciba en forma completa e íntegra la información requerida.

Sin perjuicio de que este proceso de fiscalización se ha focalizado en la calidad de la respuesta, se formulan también las siguientes observaciones respecto de la etapa de Ingreso de la solicitud de acceso a la información, así como el nivel de implementación de las Buenas Prácticas:

INCUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS NORMATIVOS DE LA ETAPA DE INGRESO:

Etapa	Sub Etapa	Texto Pregunta
Ingreso	Banner Solicitud de Acceso a la Información	I 1.1.4 Dentro del banner, ¿se indica la dirección de los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información?
Ingreso	Banner Solicitud de Acceso a la Información	I 1.1.5 Dentro del banner, ¿se indica el horario de atención de los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1 ¿El sistema en línea para la realización de solicitudes de acceso a la información contempla la opción de exigir comprobante o lo envía aun cuando no contemple esta opción?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1 ¿El sistema en línea hizo envío del comprobante de recibo de la solicitud de información?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1.1 ¿El comprobante es enviado automáticamente por el sistema?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1.2 ¿Presenta el comprobante la fecha de presentación de la solicitud de información?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1.3 ¿Presenta el comprobante el número de ingreso de la solicitud de información?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1.4 ¿Presenta el comprobante el contenido de la solicitud de información?
Ingreso	Sistema Electrónico de Gestión de Solicitudes	I 5.1 ¿Se publica en el banner para la realización de solicitudes de acceso a la

		información, un plan de contingencia con alternativas para realizar el procedimiento de solicitud cuando el sistema electrónico presente algún desperfecto, no se encuentre operativo, deje de estar disponible al público, el nivel de acceso disminuya, sea intermitente o se vea comprometido por ataques externos?
Ingreso	Sistema Electrónico de Gestión de Solicitudes	I 5.2 ¿Se publica una dirección de correo electrónico u otro medio idóneo al cual informar los problemas de funcionamiento del sitio web o para otorgar apoyo ante dificultades técnicas u operacionales?
Ingreso	Éxito	I 6.R.1 La solicitud logra ingresar efectivamente (aparece una notificación que indica que la solicitud ha sido ingresada exitosamente.

Observaciones:

I|1.1.4 Dentro del banner, no se indica la dirección de los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información. Según la Instrucción General N° 10 en su numeral 1.1 señala "Para facilitar la vía presencial o remisión postal de las solicitudes, deberá informarse sobre las direcciones de las mencionadas oficinas y los horarios de atención de público, en el banner a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General". Esta situación fue observada en el Informe de Fiscalización de fecha 9/05/2016.

I|1.1.5 En la parte inferior del banner de "SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA" se publican los horarios de atención de la Corporación, sin especificar a qué unidades corresponden dichos horarios. Por lo tanto, debe especificar si los horarios publicados corresponden a la atención general de la Corporación incluida la oficina de partes o la oficina de informaciones y reclamos y sugerencias (OIRS) según corresponda. En caso de que dichas oficinas cuenten con horarios de atención, para la recepción y atención de solicitudes de acceso a la información, distintos a los allí señalados, debe informar en forma expresa dichos horarios. Esta situación fue observada en el Informe de Fiscalización de fecha 9/05/2016.

I|4.1 El sistema en línea para la realización de solicitudes de acceso a la información no contempla la opción de exigir comprobante, tampoco lo envía al correo electrónico del solicitante, con posterioridad a haberse efectuado el ingreso de la solicitud. La Instrucción General N° 10 en su numeral 1.4 señala " Los órganos públicos deberán otorgar a los requirentes el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, el número de ingreso y su contenido, cuando así éstos lo exijan. Para dar cumplimiento a esta obligación podrán disponer de formularios autocopiativos o la entrega de una copia de la presentación en la cual se estampe la fecha de recepción, así como el envío de un correo electrónico en el que se incorpore de manera textual la solicitud formulada, ya sea por transcripción de aquella o mediante su escaneo, o bien, la remisión a través de carta certificada, de una copia de la presentación en la que conste la fecha y hora de recepción de la misma. Esta situación fue observada en el Informe de Fiscalización de fecha 9/05/2016.

I|5.1 No se publica un plan de contingencia con alternativas para realizar el procedimiento de solicitud cuando el sistema electrónico presente algún desperfecto, no se encuentre operativo, deje de estar disponible al público, el nivel de acceso disminuya, sea intermitente o se vea comprometido por ataques externos. La Instrucción General N° 10 en su numeral 9 señala "con la finalidad de asegurar la presentación electrónica de solicitudes, los órganos públicos deberán informar en el banner "Solicitud de información Ley de Transparencia" a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General, un plan de contingencia que contemple las distintas alternativas para dar cumplimiento a dicha obligación cuando el sistema electrónico presente algún desperfecto, no se encuentre operativo, deje de estar disponible para el público, el nivel de acceso disminuya, sea intermitente o se vea comprometido por ataques externos. Esta situación fue observada en el Informe de Fiscalización de fecha 9/05

I|5.2 No publica una dirección de correo electrónico u otro medio idóneo al cual informar los problemas de funcionamiento del sitio web o para otorgar apoyo ante dificultades técnicas u

operacionales. La Instrucción General N° 10 en su numeral 9 señala "Cada órgano administrativo publicará una dirección de correo electrónico de contacto u otro medio idóneo al cual informar los problemas de funcionamiento del sitio web o para que se le otorgue apoyo a los usuarios ante dificultades técnicas u operacionales inesperadas del sistema electrónico". Esta situación fue observada en el Informe de Fiscalización de fecha 9/05/2016.

I|6.R.1 El día 31/08/2017 se ingresó en forma electrónica la siguiente solicitud: "Solicito el listado de los programas de subsidios y beneficios que ha entregado la Corporación Municipal de Providencia, durante el primer semestre del 2017, indicando el número y fecha del acto o documento que lo aprobó, el objeto del subsidio y/o beneficio, el número de beneficiarios, los requisitos para obtener dicho beneficio, y el monto total entregado. Solicito entregar la información en archivo Excel, adjuntando copia del acto o documento que aprobó el o los programas". No se entregó un comprobante de ingreso de la solicitud.

BUENAS PRÁCTICAS SIN IMPLEMENTAR:

Etapas	Sub Etapas	Texto Pregunta
Ingreso	Sistema de Ingreso en Línea	I 2.BP.1.15 ¿El formulario contiene opciones para que el solicitante elija el formato de entrega de la información?
Ingreso	Sistema de Ingreso en Línea	I 2.BP.1.16 ¿El formulario contiene información adicional acerca de los plazos con que cuenta el órgano para contestar?
Ingreso	Sistema de Ingreso en Línea	I 2.BP.1.17 ¿El formulario contiene información acerca de la posibilidad que tiene el solicitante de acudir al CPLT en caso de vencer el plazo sin obtener respuesta, o de ser denegada total o parcialmente la petición?
Ingreso	Sistema de Ingreso en Línea	I 2.BP.1.18 ¿El formulario contiene información adicional sobre procedimiento administrativo de acceso relativa a las etapas, plazo de respuesta, plazo para acudir al Consejo para la Transparencia, y poder de representación del requirente cuando corresponda?
Ingreso	Formulario Descargable	I 3.BP.1.14 ¿El formulario descargable se presenta en idiomas distintos al español?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.5 ¿El comprobante contiene la fecha en que se cumple el plazo de 20 días hábiles con que cuenta el órgano para contestar la solicitud, establecido por la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.6 ¿El comprobante advierte que el plazo de 20 días hábiles con que cuenta el órgano para contestar la solicitud, podría variar en caso de subsanación o prórroga?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.7 ¿El comprobante informa la posibilidad de recurrir al Consejo para la Transparencia en caso de vencer el plazo con que cuenta el órgano para contestar la solicitud sin obtener respuesta o de ser denegada, total o parcialmente, la petición?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.8 ¿El comprobante indica la posibilidad de hacer seguimiento al procedimiento de acceso a la información de su solicitud en línea, indicando el link respectivo?

Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.9 ¿El comprobante advierte que se puede requerir al solicitante, eventualmente, la subsanación de su solicitud, indicando los casos en los que esto puede ocurrir, los plazos y la forma en que se hará?
Respuesta	Entrega de la Información	III 1.BP.1.2 ¿Publica el órgano en la página web de Transparencia Activa los actos administrativos por los cuales se accede a las solicitudes de información?
Respuesta	Entrega de la Información	III 1.BP.1.2.1 ¿Los clasifica por materia y fecha?
Respuesta	Entrega de la Información	III 1.BP.1.2.2 El órgano, ¿se abstiene de publicar la información personal que hubiese sido entregada, en forma exclusiva al peticionario?
Expediente y Registro	Registros	G 2.BP.4 ¿Publica en el banner de Transparencia Activa, el registro en el cual se incorporan los actos administrativos en virtud de los cuales se notifica al solicitante que la información no obra en su poder?

Observaciones:

I|2.BP.1.15 El formulario no contiene opciones para que el solicitante elija el formato de entrega de información. Al respecto, es del caso indicar que de acuerdo al numeral 4.2 de la Instrucción General N°10, "la entrega de la información se efectuará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado en su presentación, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional del órgano".

I|2.BP.1.16 El formulario no contiene información adicional acerca de los plazos con que cuenta el órgano para contestar. Según la letra g) del numeral 1.2 de la Instrucción General N°10, los formularios podrán contener información adicional acerca de los plazos con que cuenta el órgano para contestar.

I|2.BP.1.17 El formulario no contiene información acerca de la posibilidad de acudir al Consejo para la Transparencia. Según la letra g) del numeral 1.2 de la Instrucción General N°10, los formularios podrán contener información adicional acerca de la posibilidad de acudir al Consejo para la Transparencia en caso de vencer el plazo sin obtener respuesta o de ser denegada, total o parcialmente la petición.

I|2.BP.1.18 El comprobante no indica la posibilidad de hacer seguimiento de la solicitud. Según el numeral 1.4 de la Instrucción General N°10, se considerará buena práctica la posibilidad de hacer seguimiento al procedimiento de acceso a la información de la solicitud en línea, indicando el link respectivo.

I|3.BP.1.14 El formulario descargable no se presenta en un idioma diferente al español. Según el numeral 1.2 de la Instrucción General N°10, se considerará una buena práctica que el formulario se encuentre disponible en diversos idiomas. Esta recomendación se aplica especialmente respecto de aquellos servicios que dentro de su competencia se vinculen en forma habitual con personas que hablen idiomas distintos del castellano.

III|1.BP.1.2 No se publican los actos administrativos relativos a solicitudes de acceso a la información en la sección de Transparencia Activa de la página web del organismo. Según el numeral 3.1 de la Instrucción General N°10, se considerará como buena práctica que los órganos publiquen en la página web de Transparencia Activa, los actos administrativos por los cuales se acceda a las solicitudes de acceso a la información, clasificándolos por materia y fecha, salvo cuando se trate de información que hubiese sido entregada exclusivamente en atención a la persona del peticionario, caso en el cual, deberá abstenerse de publicar la respuesta correspondiente.

G|2.BP.4 No se publica en el banner de Transparencia Activa, de la página web del organismo, el registro de los actos donde se notifica que la información no obra en el poder del organismo. Según el numeral 2.3 de la Instrucción General N°10, se considerará buena práctica que los

órganos dispongan de un registro al que incorporen el acto administrativo en virtud del cual se notifique al solicitante que la información no obra en su poder, como consecuencia de la expurgación de los respectivos documentos o de la búsqueda infructuosa, a que se refieren los literales a) y b) precedentes, individualizando el acto administrativo correspondiente y la descripción de la información inexistente. Se recomienda que dicho registro sea publicado en el banner de Transparencia Activa del órgano.