

OBSTÁCULOS A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

Una revisión de casos ciudadanos



OBSTÁCULOS A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: UNA REVISIÓN DE CASOS CIUDADANOS

Un estudio de las siguientes organizaciones

Fundación Pro Acceso
Corporación Participa
Fundación Pro Bono
Fundación Ciudadano Inteligente
Escuela de Periodismo de la UDP
Ciudad Viva

Obstáculos a la Información Pública: Una revisión de casos ciudadanos.

Una publicación de:

Fundación Pro Acceso

Corporación Participa

Fundación Pro Bono

Fundación Ciudadano Inteligente

Escuela de Periodismo de la Universidad Diego Portales

Ciudad Viva

Edición: Claudia Lagos Lira

Revisión legal: Diego Correa Pereira

Diseño y diagramación: Tank Comunicación Estratégica

ISBN: 978-956-9045-00-4

El informe está disponible en

www.proacceso.cl

www.probono.cl

www.ciudadanointeligente.cl

<http://www.comunicacionyletras.udp.cl/periodismo>

www.ciudadviva.cl

www.participa.cl

Permitida su reproducción total o parcial, así como su traducción a cualquier idioma siempre que se cite la fuente y no se utilice con fines lucrativos.

Contenido

Agradecimientos.....	5
Introducción.....	6
Grupo de organizaciones por la Transparencia.....	9
Sobre las organizaciones del Grupo.....	9
Obstáculos a la información pública: una revisión de casos ciudadanos.....	12
Resultados y análisis de casos.....	14
1. Desconocimiento de la ley, sus procedimientos, los derechos de la ciudadanía y las obligaciones de los funcionarios.....	14
2. Problemas tecnológicos en los sistemas de gestión de solicitudes.....	18
3. Uso y abuso de las excepciones a la transparencia y el acceso a la información contempladas en la ley:.....	19
Conclusiones y Recomendaciones.....	22
Conclusiones.....	22
Recomendaciones.....	23
Bibliografía.....	26
Bibliografía general.....	26
Leyes y otras normativas.....	26
Sitios electrónicos.....	27
Anexo: Descripción de casos.....	28

Agradecimientos

El presente informe ha sido posible gracias a la suma de esfuerzos de varias instituciones y personas comprometidas con la difusión y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública en Chile.

En primer lugar, el trabajo que acá presentamos ha sido posible gracias a la confianza y el apoyo brindado por The Open Society Foundations (OSF), y especialmente, agradecemos a Eszter Filippinyi, Program Officer for Right to Information Fund Rights Initiatives de OSF.

Ximena Salazar, Moisés Sánchez, Marcela Cid y Rose Marie Castillo, de la Fundación Pro Acceso, han hecho posible la articulación de una red de varias organizaciones de la sociedad civil que dieron forma durante el 2010 al Grupo de organizaciones por la Transparencia. Ahí, caben especiales agradecimientos a Daniela Hirsch, de la Fundación Pro Bono; Tamara Ortega, encargada de Comunidades y Transparencia, de Ciudad Viva; Ana Bascuñán A., Directora del Proyecto Vota Inteligente de la Fundación Ciudadano Inteligente, desde donde también ha sido valioso el aporte de María Luisa Sotomayor; Fernando Garcia Naddaf y Andrés Scherman lideraron el trabajo en la Escuela de Periodismo de la Universidad Diego Portales (UDP) y María Inés de Ferrari y Paula Fuentes lo hicieron posible desde Corporación Participa.

Pero muy especialmente, quisiéramos agradecer a todos quienes solicitaron información durante el 2010 y que hicieron posible recabar los antecedentes y las experiencias que este informe sistematiza, analiza y pone a disposición de los lectores.

Introducción

Actualmente, hay más de 90 países en todo el mundo que ya cuentan con normas que amparan el derecho de acceso a la información pública. En nuestra región, se han producido grandes avances en la última década, los que tuvieron un reimpulso a partir del fallo de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) en el caso “Claude Reyes vs. Chile”, el 19 de Septiembre de 2006. Por dicho caso, la Corte condenó al Estado de Chile por haber negado información ambiental sobre un importante proyecto de explotación forestal en el sur del país. Este dictamen fue el primer pronunciamiento de una corte internacional que reconoció el acceso a la información como un derecho humano fundamental, lo que tuvo enormes impactos a nivel regional y nacional.

Este caso y su resultado en el espectro del sistema interamericano de derechos humanos, fortaleció el proceso en Chile que derivó en la promulgación de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (LAIP), que entró en vigencia el 20 de abril de 2009. Ésta obliga a los organismos públicos a mantener exigentes medidas de transparencia activa; garantiza el derecho de las personas a pedir información pública y establece un procedimiento para el ejercicio del derecho y para su amparo, así como también las excepciones a la publicidad de la información. Además, crea un Consejo para la Transparencia (en adelante, CPT), corporación autónoma de derecho público, cuya misión es velar por el cumplimiento de dicha ley, en especial, en lo que respecta a la promoción de la transparencia de la función pública, así como también debe 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. Entre otras facultades, debe resolver los conflictos que ocurran en la entrega de la información entre los órganos públicos y la ciudadanía.

Evidentemente, se trata de un proceso que implica reformas en materia de políticas públicas y en la cultura política misma de la Administración del Estado. Por lo tanto, la entrada en vigencia de la LAIP, aunque fundamental, es apenas el primer paso en un esfuerzo mayor de ampliar la transparencia y el acceso a la información como un derecho de las personas en general.

Adicionalmente, en marzo de 2010, asumió un nuevo gobierno de centro derecha, encabezado por el presidente de la República, Sebastián Piñera¹, cerrando un ciclo de 20 años de administraciones de la Concertación de Partidos por la Democracia². Por lo tanto, aún no sabemos el impacto en la implementación de la LAIP derivado del proceso de instalación del nuevo gobierno, el nombramiento de autoridades y el impulso de nuevas políticas públicas.

1 Abanderado de la “Coalición por el cambio” y militante del partido Renovación Nacional (RN).

2 Que en su último gobierno, aquel encabezado por la presidenta de la República Michelle Bachelet (socialista), incluía a los partidos Demócrata Cristiano (PDC), Socialista (PS), Radical Socialdemócrata (PRSD) y Por la Democracia (PPD).

De acuerdo a las estadísticas de la Comisión de Probidad y Transparencia³ sobre la implementación de la LAIP, hasta abril de 2010 se presentaron 34.482 requerimientos de información a los 278 organismos de la administración central del Estado⁴. De éstas, casi la mitad (46,54%) corresponden a peticiones dirigidas a ministerios sociales. Aún así, el ministerio que más solicitudes recibió fue el de Defensa Nacional (17,20%).

Las estadísticas de la Comisión de Probidad arrojan también resultados relacionados al centralismo que caracteriza el ejercicio del derecho de acceso, representado a través de las solicitudes de información. Así, de acuerdo a los datos oficiales, es posible afirmar que durante el primer año de vigencia de la LAIP, el solicitante promedio es varón, profesional, tiene entre 30 y 49 años de edad y vive en la Región Metropolitana⁵.

La centralización y las desigualdades de género aparecen como las áreas con mayores brechas según las estadísticas de la Comisión de Probidad. Del mismo modo, el uso del derecho sigue estando principalmente en manos de profesionales (casi un 70% de los peticionarios tienen estudios superiores y de posgrado).

Así, es evidente que los desafíos exceden la mera promulgación de la LAIP: exige esfuerzos en difusión, apropiación, implementación de la norma que apunten efectivamente a que la ciudadanía se apropie del derecho de acceder a información pública y los servicios públicos mejoren sus prácticas e internalicen sus obligaciones y los derechos de los ciudadanos⁶.

En ese contexto se enmarca el estudio que acá presentamos y que forma parte del Programa de “Promoción de actores ciudadanos como demandantes de Información Pública en Chile”, financiado por el Open Society Foundations (OSF) y liderado por la Fundación Pro Acceso en Chile.

Para su ejecución, se constituyó un consorcio integrado por distintas organizaciones interesadas en esta materia. Este grupo de organizaciones está conformado, además de la Fundación Pro Acceso, por Corporación Participa, Fundación Pro Bono, Fundación Ciudadano Inteligente, Ciudad Viva y la Escuela de Periodismo de la Universidad Diego Portales (UDP).

3 Comisión de Probidad y Transparencia, ministerio Secretaría General de la Presidencia, Reporte primer año de vigencia. Estadística de solicitudes Ley No. 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, abril 2010, disponible en http://www.leydetransparencia.gob.cl/assets/files/documentos/Reporte_primer_ano_vigencia.pdf

4 Sin considerar las municipalidades.

5 Es importante señalar que cada formulario permite recopilar información demográfica (región, edad, género, nacionalidad, nivel educacional, tipo de organización, etc.). Sin embargo, no hay un formulario único para solicitar información y las respuestas a varias preguntas de éstos no son obligatorias para efectos del llenado de cada pedido. Por lo tanto, los resultados no representan una muestra que permita realizar inferencias estadísticamente válidas sobre el universo de solicitudes reportadas.

6 Los informes anuales de 2009 y 2010 del Centro de Derechos Humanos de la Universidad Diego Portales recomendaron ampliar el campo de aplicación de la LAIP a través de modificaciones legales y reglamentarias; difundir más ampliamente la ley; revisar los criterios de capacitación de los funcionarios, entre otras recomendaciones. Del mismo modo, algunos autores identifican que una de las debilidades se advierte en las menores exigencias que ciertos organismos autónomos en materia de transparencia activa, derivadas de regímenes especiales contempladas en la ley (Tello, Cerna y Pavón, 2009). Ver también “Principales Resultados: Caracterización y Satisfacción”, Estudios MIDE-UC y Dirección de Estudios del Consejo para la Transparencia; marzo 2010.

El principal objetivo de este Programa es fortalecer la capacidad de demanda efectiva de información por parte de la ciudadanía, promoviendo la inclusión de sectores y/o temas que aún no han hecho uso intensivo de las herramientas que entrega la ley.

Para el cumplimiento de este objetivo, el programa contempla actividades como apoyo legal a la ciudadanía, información, capacitación y asesoría en materias de acceso a la información pública y transparencia, que permitan reducir las brechas jurídicas y las asimetrías de acceso al sistema.

Asimismo, las organizaciones asociadas trabajan en la producción de información cuantitativa y cualitativa que oriente las acciones de incidencia y la generación de estándares, así como también en el monitoreo del cumplimiento de la normativa vigente tanto en relación al derecho de acceso a la información como de la aplicación de las regulaciones sobre datos personales.

El estudio, cuyos resultados acá presentamos, se inscribe en el marco de estos esfuerzos conjuntos.

El presente documento se estructura en cuatro grandes capítulos: el primero se refiere específicamente al Grupo de organizaciones por la Transparencia, las instituciones vinculadas, los objetivos a mediano y largo plazo, así como el trabajo dentro del cual se enmarca la realización de la presente investigación. El segundo explica los objetivos y la metodología utilizada en la investigación; el tercero expone detalladamente los resultados obtenidos, y finalmente se entregan algunas recomendaciones. El documento incluye un anexo con las fichas de todos los casos de solicitudes de acceso a la información presentados en el marco de este monitoreo y que han sido considerados como ejemplos de las malas prácticas que se mantienen en la Administración del Estado en relación a la transparencia y el acceso a la información pública.

Grupo de organizaciones por la Transparencia

Una de las preocupaciones centrales en el debate sobre implementación de normativas sobre acceso a información pública es la de fortalecer la capacidad del Estado y sus instituciones para responder a las nuevas demandas de transparencia.

Sin embargo, aquello opaca otra arista que resulta fundamental, que es fortalecer la capacidad de la ciudadanía de apropiarse de este derecho.

De allí la preocupación por constituir un Grupo de organizaciones por la Transparencia que agrupa a varias instituciones que desde sus propias líneas temáticas y agendas han incorporado dentro de su acción y estrategias de incidencia el uso de las herramientas que entrega la LAIP.

Este grupo se ha articulado en torno a varios desafíos. El primero de ellos, es promover la inclusión de asuntos que le conciernen a la ciudadanía; el segundo, es reducir las brechas (capital v/s regiones; hombres v/s mujeres; según sector socioeconómico, entre otros) para ejercer el derecho de acceder a información pública frente a organismos públicos; el tercero, es generar información y mecanismos de diagnóstico sobre las necesidades efectivas de información de los ciudadanos, y, finalmente, contribuir a mejorar la regulación de los datos personales en Chile.

En ese contexto de trabajo en red, el objetivo es generar un proceso colectivo y cooperativo de acción, mediante el aporte que hagan las distintas organizaciones de la sociedad civil participantes de este grupo, motivando la generación de demanda informativa en los sectores en que cada una de ellas se especializa y/o contribuyendo a la eliminación de barreras estructurales para el ejercicio efectivo de este derecho por parte de los ciudadanos, con especial énfasis en aquellos potenciales usuarios que a la fecha no utilizan el sistema.

Entre las actividades contempladas para alcanzar los objetivos propuestos por el proyecto, se cuenta la elaboración de un informe que caracterice la situación de las solicitudes de acceso a información por parte de los ciudadanos, que refleje el trabajo colaborativo de las instituciones agrupadas en el Grupo de organizaciones y que arroje antecedentes relevantes que permitan abordar temas y barreras que impidan el efectivo goce del derecho de acceso a información pública

Sobre las organizaciones del Grupo

El Grupo de organizaciones por la Transparencia está integrado por seis organizaciones no gubernamentales y/o académicas que, desde distintas ópticas y con diversas intensidades, han venido trabajando desde hace algunos años en temáticas relacionadas a la transparencia y el acceso a la información pública como parte de sus agendas institucionales.

Fundación Pro Acceso⁷: Responde al interés de obtener el reconocimiento y respeto del derecho de acceso a la información pública como un derecho fundamental, y su promoción, como una herramienta central en el desarrollo de las políticas públicas y defensa de los derechos humanos. Pro Acceso desarrolla su trabajo desde una perspectiva legal, en colaboración con diversos actores sociales, interviniendo de manera conjunta en áreas temáticas vinculadas a la promoción de los derechos fundamentales de las personas mediante el litigio de interés público y la educación de los contenidos y alcances del derecho de acceso a la información, tanto a los ciudadanos como al Estado.

Desde su fundación, Pro Acceso ha liderado litigios estratégicos en esta materia, litigando en cortes nacionales e internacionales; participó activamente de las estrategias de incidencia para la aprobación y posterior promulgación de la LAIP, y ha capacitado a cientos de funcionarios públicos y miembros de organizaciones no gubernamentales en uso de las herramientas de LAIP.

Corporación Participa⁸: Desde 2007, Participa impulsa el proyecto “Red Incide: Poder Ciudadano”, que se ejecuta en tres regiones del país. El objetivo fundamental de “Incide” es fortalecer a organizaciones que representan intereses y necesidades de minorías en condiciones de vulnerabilidad en Chile a través del conocimiento y ejercicio de los derechos de acceso a la información pública y a la participación ciudadana.

En Arica y Putre, en el extremo norte de Chile, Incide ha trabajado en dos líneas: con comunidades aymaras en sus demandas por retomar el control y administración del agua; y con comunidades afrodescendientes, que desde hace unos cinco años vienen demandando su reconocimiento formal en Chile.

En la región de Coquimbo, en tanto, el foco ha estado en el trabajo con organizaciones confrontadas con grandes empresas producto, sobre todo, de proyectos con alto impacto medioambiental.

En el Maule el trabajo se realiza con agrupaciones transgéneras y mujeres y con jóvenes del sector Barrio Norte de Talca, un territorio con altos niveles de pobreza, violencia contra las mujeres y con problemas por la mala calidad de sus viviendas; todos, características agudizadas a consecuencia del terremoto y maremoto que devastó la región el 27 de febrero de 2010.

Fundación Pro Bono⁹: desde su origen, Fundación Pro Bono ha promovido el involucramiento de las oficinas de abogados en causas sin fines de lucro y de interés público. En esta línea se inscribe el proyecto “Acceso a la Información Pública y Trabajo Pro Bono de los Abogados”. Su objetivo es involucrar a los abogados para que colaboren en la institucionalización del derecho de acceso a la información pública, apoyando a las organizaciones sociales que así lo requieran e implementando estrategias de litigio concordantes con ello.

7 Datos de contacto: Mariano Sánchez Fontecilla 370, Las Condes, Santiago de Chile. Fono-Fax: (56-2) 3815663 - (56-2) 3815664 / contacto@proacceso.cl / www.proacceso.cl

8 Datos de contacto: Profesor Carlos Porter N° 8, depto.201, piso 2, Santiago de Chile. Teléfono: (56- 2) 2225433. Fax: (56-2) 2227938 / participa@participa.cl / twitter: @incidered

9 Datos de contacto: probono@probono.cl / Teléfono: (56-2) 3815660 / 381 56 62

Fundación Ciudadano Inteligente¹⁰: “Acceso inteligente” (www.accesointeligente.org) es la propuesta que ha impulsado en el marco del Consorcio esta Fundación. Consiste en desarrollar una plataforma web que 1) promueva la demanda de solicitudes de información pública de parte de la ciudadanía, y 2) haga visibles dichas peticiones. Con ello, “Acceso inteligente” se propone facilitar a la ciudadanía el acceso a la información, apoyando y asesorando en el modo de hacer solicitudes al Estado y, por otra, recopilará en una base de datos de fácil uso y consulta todas aquellas solicitudes junto a sus respuestas realizadas en base a los procedimientos establecidos por la ley de acceso a la información, poniéndolas a disposición de la ciudadanía con el fin de ser revisadas, conocidas y utilizadas por nuevos solicitantes¹¹.

Escuela de Periodismo de la UDP¹²: El proyecto “Ley de transparencia para profesionales de la prensa” tiene por objetivo capacitar a periodistas y editores chilenos en LAIP. Específicamente, busca 1) ampliar y mejorar la comprensión de los objetivos y los contenidos de la ley; 2) Promover la utilización de las herramientas que dispone la ley en medios de prensa nacionales, y 3) Impulsar el conocimiento público de los beneficiarios finales de la ley, las personas, y relacionarlo con la valorización del acceso a la información y la transparencia por medio de productos periodísticos de difusión mediática y masiva.

Ciudad Viva¹³: el principal foco de esta organización ha estado en la incidencia a nivel local y municipal. De ahí el proyecto “Levanta tu Voz: Mapeando la transparencia en la gestión barrial-municipal” es coherente con la trayectoria de Ciudad Viva.

El principal objetivo de “Levanta tu voz” es promover y fortalecer la transparencia activa específicamente en comunidades de las regiones Metropolitana y Valparaíso, promoviendo la familiarización de la ciudadanía con las regulaciones, leyes y políticas que están afectando la calidad de vida en sus barrios.

10 Datos de contacto: Holanda 895, Providencia, Santiago. Teléfono: (56-2) 4192770 / info@votainteligente.cl / twitter: @votainteligente

11 Esta idea está basada en una experiencia de Reino Unido, llamado What Do They Know, www.whatdotheyknow.com.

12 Datos de contacto: Vergara 240, Santiago. Teléfono: (56-2) 6762305 / email: fernando.garcian@udp.cl / twitter: @periodismoUDP

13 Datos de contacto: Dominica 14, Barrio Bellavista, Santiago de Chile. Teléfono: (56-2) 737 3072 / info@ciudadviva.cl / www.ciudadviva.cl

Obstáculos a la información pública: una revisión de casos ciudadanos

El Grupo de organizaciones por la Transparencia emprendió durante el 2010 una estrategia coordinada y sostenida de solicitudes de acceso a información pública a distintos organismos, relacionadas a las agendas temáticas y políticas de cada una de las instituciones miembros del Consorcio y de sus organizaciones vinculadas.

Las peticiones se formularon en dos instancias: la primera, como producto de talleres de capacitación sobre acceso a información pública y, la segunda, como parte de las estrategias de incidencia propias de cada organización. Así, se presentaron alrededor de un centenar de peticiones durante el 2010 y quienes solicitaron fueron miembros de las mismas organizaciones integrantes del Grupo.

Evidentemente, los resultados de este proceso son muy ricos y ofrecen información relevante en distintos niveles referidos a la implementación de la LAIP y en relación a su utilidad para las organizaciones de la sociedad civil. Sin embargo, para efectos del presente informe, el Grupo ha optado por seleccionar, sistematizar y analizar algunos casos que resultaron típicos y ejemplares en cuanto a malas prácticas derivadas de estas experiencias.

Se trata de un análisis cualitativo del monitoreo y, por lo tanto, no tiene por objetivo desplegar estadísticas sobre cuántas peticiones se hicieron, a cuántos organismos, cuáles fueron los plazos en los cuales respondieron (o no), entre otros elementos característicos de indagaciones de esta naturaleza.

Estos casos ilustrativos seleccionados por su enorme riqueza informativa en el proceso y resultado, tienen por objetivo dar a conocer los principales obstáculos y barreras estructurales de acceso a la información pública experimentadas por los diversos grupos de solicitantes de información utilizando los procedimientos contemplados por la Ley N°20.285¹⁴.

En síntesis, este informe recoge al menos tres grandes objetivos:

1. Visibilizar la labor del Grupo y de las instituciones que lo integran mediante el uso de la LAIP, desde una perspectiva cualitativa y de fiscalización.
2. Visibilizar casos emblemáticos e ilustrativos de las barreras aún vigentes en materia de acceso a información pública, aun cuando no representan necesariamente tendencias estadísticas.
3. El uso intensivo de la herramienta de acceso a información pública relacionado a las agendas y temas de cada institución del Grupo y no sólo como ejercicio de monitoreo.

¹⁴ Ley sobre Acceso a la Información Pública.

El análisis de casos fue realizado por un equipo compuesto por representantes de todas las organizaciones participantes y se ha realizado de manera consensuada y participativa. Esta experiencia es un ejemplo de lo que puede hacer la sociedad civil de manera articulada para promover y defender de manera práctica y concreta un derecho como es el acceso a la información pública.

Los casos seleccionados y analizados en este estudio son producto de solicitudes realizadas entre los meses de julio y noviembre de 2010 y son de exclusiva responsabilidad de los propios solicitantes. Si bien contamos con la autorización de éstos, se han omitido sus nombres así como la identidad de las personas implicadas en ellos para proteger su identidad, debido a que el fin de este ejercicio se relaciona con analizar e ilustrar las dificultades del funcionamiento de la LAIP.

Resultados y análisis de casos

De los casos seleccionados y analizados para ejemplificar las malas prácticas detectadas en la implementación de la LAIP fueron agrupados bajo tres grandes tipos:

1. Desconocimiento de la ley, de sus procedimientos, de los derechos de la ciudadanía y las obligaciones de los funcionarios: Se trata de una serie de malas prácticas que van desde los cobros arbitrarios de las reproducciones de la información y la ambigüedad de los plazos, pasando por el desconocimiento de procesos y obligaciones por parte de quienes deben atender los requerimientos de la ciudadanía en los múltiples servicios públicos consultados.
2. Problemas tecnológicos en las plataformas de solicitudes de información: Este tipo de obstáculos se refieren a la diversidad de soportes tecnológicos, distintos de servicio en servicio, y cuya implementación no contribuye con los principios y el espíritu de transparencia y acceso a la información que considera la normativa vigente. Muchas veces, este tipo de problemas constituyen barreras de entrada importantes y, en definitiva, vulneran el derecho de acceder a información pública.
3. Excepciones al principio general de transparencia y el acceso a la información contempladas en la ley bajo argumentaciones/justificaciones débiles o inexistentes: Entre las barreras detectadas en el estudio que acá presentamos, se cuentan la recurrencia por parte de los organismos públicos en denegarse a entregar información considerando interpretaciones amplias y arbitrarias de las causas que debieran ser, por definición, excepcionales. Las justificaciones incompletas, infundadas o débiles corresponden a este tipo de barreras.

A continuación, detallaremos cada uno de estos tipos de barreras de acceso a la información pública, con referencia a los casos a partir de los cuales se sustentan y algunos extractos de dichos ejemplos.

1. Desconocimiento de la ley, sus procedimientos, los derechos de la ciudadanía y las obligaciones de los funcionarios:

En poco más de un año de implementación de la LAIP, constatamos falencias en cuanto al conocimiento que los funcionarios públicos manejan en relación a sus obligaciones, así como a los derechos que le asiste a la ciudadanía, en cuanto a transparencia y acceso a la información pública.

A continuación, y a partir de algunos ejemplos¹⁵ recabados en el monitoreo del Grupo de organizaciones por la transparencia, damos cuenta de las malas prácticas correspondientes a este tipo de barreras al acceso a la información.

¹⁵ La descripción exhaustiva de cada caso incluido en el presente análisis se encuentra en las fichas al final del texto.

a. Desconocimiento de los procesos contemplados por la ley:

En algunos casos, el funcionario recomienda al propio solicitante realizar la solicitud a otro organismo, cuestión que la ley regula expresamente en su artículo 13 del artículo primero¹⁶, cuando señala que en casos como éste, el órgano que recibe la solicitud debe derivarla al organismo competente¹⁷.

Esta petición sobre los recursos económicos destinados para la reconstrucción de la VII Región del Maule, no corresponde a la temática del ministerio de Obras Públicas (...) consulta que debe ser respondida por el Gobierno Regional del Maule, pues es muy amplia (...). Por lo que proponemos dirigir esta petición al Jefe Div. Análisis y Control de Gestión (...). Atte. OIRS/MOP Región del Maule

Respuesta de la Subsecretaría de Obras Públicas

Ministerio de Obras Públicas¹⁸

b. Ambigüedad en los plazos

Cuando el organismo requerido deriva al solicitante, el momento en que comienzan a contar los plazos establecidos por ley¹⁹ es ambiguo o, al menos, confuso para los peticionarios. Aquí, deben considerarse las disposiciones establecidas por ley y las decisiones que ha ido tomando el Consejo para la Transparencia: éste ha determinado que, en caso de constatar derivaciones en el proceso, el plazo para contar el cumplimiento o no del órgano público se inicia en el momento en el que el nuevo organismo recibe la petición, derivada²⁰. Es decir, para cada organismo al cual se derive la solicitud, debe contarse a partir de cero los plazos para responder.

16 “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”, artículo 13º. Ley No. 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

17 Ver Casos N° 1, N°8 y N°15.

18 Caso No. 1.

19 La LAIP señala que los organismos tienen un plazo de veinte días hábiles desde que reciben la solicitud para responder. En caso de no hacerlo o hacerlo negando la información, el requirente cuenta con 15 días hábiles para reclamar ante el Consejo desde el momento en que recibe la notificación. Por “recepción”, el Consejo para la Transparencia ha estimado que el cómputo del plazo se entiende la fecha de “timbre de recepción estampado en la copia de la solicitud”. Si el mismo organismo público demora en ingresar la solicitud en su propio sistema, el retraso no es imputable al requirente. Para un ejemplo, ver Decisión de Amparo Rol C 831-10.

20 El Consejo ha estimado que el cómputo del plazo comienza desde que el órgano competente recibe la derivación, presuponiendo entonces un nuevo cómputo respecto de la solicitud de información original. Ver Decisión de Amparo Rol C 527-09.

Sin embargo, de acuerdo a la experiencia del Grupo, no hay protocolos para que los organismos que derivan informen de esto al solicitante. Este punto es fundamental, ya que de él depende evaluar si los organismos han cumplido los plazos que exige la ley y, de no ser así, quien solicita tiene derecho a llevar su petición ante el Consejo para la Transparencia. Pero, en definitiva, el momento clave en cualquier escala del proceso, es el de la notificación: a partir de ahí, es que deben contarse los plazos²¹.

¿Cómo saber cuándo el organismo recibe la derivación? ¿Quién tiene la última palabra? ¿Desde cuándo se debe empezar a contar el plazo que el nuevo organismo tiene para responder? Y de no responder la solicitud, ¿contra quién reclamar? ¿Contra el organismo ante quien primero se pidió información o ante aquél que recibió la derivación? Todo esto desorienta al solicitante y podría hacerlo perder su plazo para reclamar. En este tipo caben también los silencios por parte de los organismos públicos requeridos, que en sus plataformas tecnológicas indican que se contactarán con el peticionario, sin hacerlo²².

- c. Exigencia de datos personales y otra información, que no son obligatorios según la ley:

Diversos sistemas de registro de solicitudes de información pública, de distintos servicios públicos, tienen como campo obligatorio indicar el número de la cédula de identidad del solicitante, en circunstancias en que este dato personal no constituye uno de los requisitos exigidos por la ley.

En ese sentido, el artículo 12 del artículo primero de la LAIP requiere el nombre y apellidos, así como la dirección del solicitante y de su apoderado en su caso; identificar claramente la información que se requiere; la firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado; y el órgano administrativo al que se dirige.

Un ejemplo de los requisitos que se exigen al margen de la ley, es el sistema de gestión de solicitudes de Carabineros de Chile: primero, distingue si el solicitante es persona natural, institución u apoderado. Los campos a completar dependerán de esta elección. Tras escoger el campo “institución”, por ejemplo, el sistema exige completar nombre y domicilio (ambos requisitos legales), pero también el número de RUT y el teléfono de la institución, datos del responsable de la solicitud (nombre completo, dos apellidos, y cargo que desempeña). Finalmente, el formulario requiere lo siguiente para ser enviado:

Declaro, que los datos entregados por mi persona en este formulario corresponden a la verdad.

21 Las modalidades para notificar a los peticionarios sobre sus solicitudes de acceso a la información son: a) vía correo electrónico, ante voluntad expresa de quien solicita. En este punto el Consejo para la Transparencia ha señalado que el órgano público debe probar la “fecha de envío del email”. Ver Decisión de Amparo Rol 419-10. B) en caso de no expresar por su voluntad la forma de ser notificado, deben realizarse las notificaciones por escrito, con carta certificada al domicilio del solicitante, y éstas se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. O bien, podrá notificarse personalmente, por la vía de un empleado del organismo correspondiente que deberá dejar copia del acto en el domicilio del solicitante. En este caso, el Consejo ha exigido que el órgano público debe acreditar que se notificó de forma personal. Ver Decisión de Amparo de Rol C 374-10. Finalmente, las notificaciones podrán hacerse en las oficinas del mismo servicio, si el interesado se apersonare y firmare la debida recepción. Para efectos de los plazos, en este caso prima la ficha de firma. Los plazos en el caso de las notificaciones y/o respuestas vía correo postal no es un problema menor: en algunos casos, se ha detectado que las fechas de los timbres de correos son muy posteriores a las que indican las cartas dentro de los sobres. Ver Checa, Lagos y Cabalin (2010). En el caso de notificaciones vía correo, se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda; desde ese día comienza el cómputo.

22 Ver Casos No.1, N°5, N°6, N°7, N°8, N°9 y N°17.

La LAIP no exige completar ninguno de estos datos; sin embargo, los datos requeridos por Carabineros impiden ejercer el derecho a pedir información en las condiciones que indica la ley, ya que el formulario no se despacha electrónicamente si es que no se completan los campos obligatorios²³.

d. Malas prácticas por parte de funcionarios, como secretismo e intimidación

En algunos casos, el monitoreo detectó prácticas por parte de funcionarios reñidas con la atención respetuosa hacia el público que entraron o, definitivamente, impidieron el proceso de solicitud de información.

Se trata de comportamientos que van desde dificultar o negarse a recibir la solicitud, transgredir los conductos regulares que establece la normativa para comunicarse con los peticionarios, instar a los solicitantes y/o a terceros a comportarse de tal suerte que se negara la información e, incluso, hostigar virtualmente a los solicitantes (vía correos electrónicos reiterados y que exceden los procedimientos que deben cumplirse para dar respuesta a peticiones, por ejemplo)²⁴. Un ejemplo de lo anterior lo constituye el caso No.4:

La solicitante fue recibida por una secretaria (en la Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército), quien señaló que le entregara la solicitud a ella y que esperara por unos momentos mientras preguntaba si podía recibir la solicitud. (La solicitante) esperó un rato hasta que apareció un uniformado del Ejército, preguntándole quién era ella y por qué quería solicitar esa información; además, le preguntó si era abogada (...). El uniformado siguió insistiendo en conocer la identidad de la solicitante y de parte de quién venía.

Descripción caso No.4

Con fecha 4 de octubre, un ex uniformado, que en su perfil (de Facebook) se define como experto en paracaídas y lucha libre, contacta al solicitante por Facebook con el objeto de hablar por una información que el solicitante pidió a la Oficina de Transparencia e Información del Ejército.

Descripción caso No.4

23 Ver, además, Casos N°8, N°9 y N°15.

24 Ver Casos No.4, N°5 y N°15.

e. Cobro indebido por la entrega de fotocopias o información digitalizada:

La No. Ley N° 20.285 establece el principio de gratuidad²⁵. Sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice a cobrar por la entrega de la información solicitada²⁶. Del mismo modo, el Consejo para la Transparencia emitió un instructivo especificando más y mejores pautas en este sentido²⁷.

Sin embargo, a pesar de este marco, y del principio de gratuidad del acceso a la información, ello no es respetado por los servicios públicos, de acuerdo al monitoreo del que acá damos cuenta. Se constatan cobros indebidos por la información lo que no sólo desmotiva a los solicitantes, sino que puede derivar en que desistan definitivamente de pedir información ante la imposibilidad de costearla²⁸.

Los registros de permisos de demolición solo se encuentran en soporte papel, no digitalizada, por lo cual se requirió de conteo a mano. Además, solo se encuentran por año desde el 2004 al 2010, los anteriores se encuentran archivados en cada expediente de cada propiedad. El costo de fotocopias asciende a 736 fotocopias a \$40 c/u, por lo cual debido al volumen y costo que ello implica, debe cancelar el requirente este costo.

Respuesta de la Municipalidad de Ñuñoa²⁹.

2. Problemas tecnológicos en los sistemas de gestión de solicitudes.

El monitoreo realizado por el Consorcio constató problemas en las plataformas de gestión de las peticiones de información pública tanto en la Administración Central del Estado, como en organismos autónomos, como los gobiernos locales, donde cada uno posee su propio mecanismo. Esto no es una traba meramente técnica, sino que ésta se transforma en una barrera concreta al derecho de acceder a información pública.

²⁵ "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". Artículo 11 letra K del artículo primero.

²⁶ "Sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada. La obligación del órgano requerido de entregar la información solicitada se suspende en tanto el interesado no cancele los costos y valores a que se refiere el inciso precedente". Artículo 18 del artículo primero.

²⁷ Consejo para la Transparencia, "Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos directos de reproducción", 22 de marzo de 2010, disponible en http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20100416/asocfile/20100416205931/instruccion_general6.pdf

²⁸ Ver Caso N°6.

²⁹ Ver Caso No.6.

Entre las fallas detectadas se cuentan, por ejemplo, organismos públicos que no han habilitado una vía electrónica para realizar solicitudes de acceso a la información que, si bien no es una exigencia de la ley, es una recomendación de buena práctica; plataformas virtuales de varios organismos públicos incapaces de procesar los datos una vez ingresados al registro, imposibilitando la solicitud de información; peticiones que no quedan registradas en el sistema electrónico; datos personales de los solicitantes utilizados por los servicios y sobre los cuales aquellos no pueden modificar; sistemas que no envían la clave de acceso (o formulario de validación de usuario) al correo electrónico del solicitante, entre otros³⁰.

El solicitante crea un usuario pero no recibe la clave en su correo electrónico. Intenta llenar nuevamente el formulario desde diversos programas (Explorer, Safari, Firefox) sin resultados positivos. Tampoco puede crear un nuevo usuario porque sus datos ya quedaron ingresados y el sistema le pide validar la cuenta mediante el correo electrónico que nunca recibió.

Descripción caso No.13

Al momento de ingresar a la página www.conama.cl el sitio no abría. Se intentó (...) sin resultados. (s)e pidió al solicitante que tratara de ingresar su petición en los días posteriores. (...) el quipo de trabajo del Taller de la UDP, también trató de ingresar a la página. En un principio, resultó imposible: no se podía, se producían errores y la página no abría. Días después, la página abrió, pero no se podía ingresar al link en donde se encontraba el formulario de solicitud electrónica. Luego de varios intentos, se logró llegar donde se debe registrar al usuario. Pero surgió otro inconveniente: Si bien se rellenaban todos los campos obligatorios, al final del cuestionario se pide ingresar un código (que nunca enviaron al peticionario).

Descripción caso No.19

3. Excepciones al principio general de transparencia y el acceso a la información contempladas en la ley bajo argumentaciones/justificaciones débiles o inexistentes:
 - a. Denegación de información por causal que exime a organismo de generar información que no existe

En el caso No.2 incluido en este estudio, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia deniega la información referida a la agenda de reuniones efectuadas entre un Ministro y parlamentarios de la República. El organismo reconoce que

30 Ver Casos N° 1, N°2, N°6, N°7, N°10, N°11, N°12, N°13, N°15, N°17, N°18 y N°19.

la autoridad innumerables reuniones con parlamentarios de distintos partidos políticos. Éstas responden (...) a una lógica dinámica y variable (...). No existe registro ni actas (...) por lo que tampoco hay constancia sobre las fechas y tiempos de duración

Respuesta del Ministerio Secretaría General de la Presidencia³¹.

Si bien la LAIP obliga a entregar información que se encuentre en poder de los órganos de la Administración del Estado³², por otro lado, permite la denegación de información, cuando se afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido y en especial, para casos, de “antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquellas sean públicos una vez que se han adoptado”³³.

Sin embargo, no es posible soslayar, que este tema en particular y la respuesta específica generen desconfianzas, toda vez que se trata de antecedentes que usualmente son manejados por distintos personeros dentro de un servicio público (jefatura de gabinete; secretarías; jefaturas de prensa, entre otras) y de las cuales, habitualmente, quedan huellas (minutas, acuerdos, por ejemplo).

Más aún si hay antecedentes que otros organismos, en años anteriores, han mantenido a disposición del público la agenda de los jefes de servicios como medida para transparentar su acción y evitar posibles conflictos de intereses³⁴.

31 Caso No.2.

32 “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” Artículo 5° del artículo primero.

33 “1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente: b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquellas sean públicos una vez que sean adoptadas”. Artículo 21 N°1 letra b del artículo primero.

34 Ver “Agenda pública de reuniones”, Superintendencia de Casinos de Juegos y “Agenda pública de reuniones con empresas del sector”, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Buenas prácticas en probidad, transparencia y acceso a la información en la Administración del Estado. Secretaría Ejecutiva, Agenda de Probidad y Transparencia, Gobierno de Chile, 2007.

- b. Abuso de la causal de reserva, sin fundamentos.

En algunos casos se deniega información haciendo uso de la causal de reserva estipulada en el artículo 21 letra a) de la Ley N° 20.285³⁵. Si bien es cierto los documentos solicitados se refieren a antecedentes necesarios para la defensa judicial de un organismo público -como una Superintendencia-, los datos proporcionados para argumentar la excepción son insuficientes para saber si existe efectivamente un litigio³⁶.

- c. Disparidad de criterios para responder, según solicitante.

Se evidencian criterios discordantes o inconsistentes para entregar información frente a una misma solicitud, denegando información en algunos casos con el argumento de que se afecta el orden público, aun cuando se responde a dicha solicitud frente a otro tipo de solicitante³⁷.

En el caso No. 16 incluido en el presente estudio, una vecina de la población Gabriel González Videla y la Directora Ejecutiva de Corporación Participa solicitaron exactamente lo mismo a Carabineros: la dotación del personal policial en el cuadrante 6 de la comuna de Santiago. Sin embargo, recibieron respuestas distintas, que sugieren discriminación según el petionario y no por la solicitud misma.

Dicho dato no puede ser entregado a Ud. ya que según prescribe el artículo 436 no.1 del Código de Justicia Militar “(s)e entiende por documentos secretos aquellos cuyo contenido se relaciona directamente con la seguridad del Estado, la Defensa Nacional, el orden público interior o la seguridad de las personas

Respuesta de Carabineros de Chile a vecina de la población Gabriel González Videla³⁸

En el caso de la respuesta a la directora de la Corporación Participa, si bien no entrega el número de carabineros adscrito al cuadrante, entregan la metodología según la cual calcularían la dotación necesaria para atender dicho sector de la comuna de Santiago.

35 “Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido”, particularmente a) si afecta la prevención, investigación o persecución de un delito o se refiera a un proceso en curso; b) si se trata de de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución; c) si debido al alto número de actos administrativos o antecedentes requeridos, distraiga a los funcionarios de sus labores habituales. Artículo 21, letra a) Ley 20.285.

36 Ver Caso N°3.

37 Ver Caso N°16.

38 Ver Caso No.16.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La selección y análisis de casos emblemáticos³⁹ de obstáculos al ejercicio del derecho de acceso a la información pública acá presentados permite identificar y graficar las principales barreras con que se encuentra la ciudadanía para solicitar y acceder a la información en manos de los organismos públicos chilenos, considerando todas las etapas del proceso.

A partir del ejercicio de monitoreo aquí presentado, los principales problemas detectados por el Grupo de organizaciones para la Transparencia en un ejercicio sistemático de peticiones son de tres grandes tipos:

1. Desconocimiento de la ley, sus procedimientos, los derechos de la ciudadanía y las obligaciones de los organismos públicos, por parte de sus funcionarios y funcionarias

De ello se deriva una serie de malas prácticas, tales como cobros arbitrarios y excesivos de los costos de reproducción de la información; la entrega de la información fuera de plazos, o la no aceptación de solicitudes de manera presencial. Este tipo de acciones tiene que ver más con el desconocimiento que los funcionarios tienen de la ley y de sus procedimientos, que con dolo o negligencia.

Es importante, en todo caso, explicitar que en algunos casos se detectaron prácticas reñidas con la adecuada atención al público, como importunar virtualmente (comunicaciones telefónicas o electrónicas que exceden una relación formal entre funcionarios públicos y ciudadanos).

2. Problemas tecnológicos en las plataformas de solicitudes de información

Este tipo de obstáculos se refiere a la diversidad de formularios virtuales y soportes tecnológicos disponibles en los servicios públicos, además de la inexistencia de éstos en algunos organismos e, incluso, su mal funcionamiento. Esto último impide el acceso a la información de manera remota y obliga a realizar solicitudes de manera presencial, con los consiguientes problemas para solicitar y acceder a información, por ejemplo, en otras regiones, ciudades y, más aún, en localidades apartadas de los centros cívicos o las capitales regionales.

Adicionalmente, los problemas detectados en el uso de dichas plataformas no contribuyen a cumplir el mandato de transparencia y acceso a la información que considera la normativa vigente. Entre éstos se cuentan, por ejemplo, la imposibilidad de cargar los datos en los formularios electrónicos, la inexistencia de plataformas electrónicas donde solicitar información pública o la imposibilidad de enviar formularios si es que no se incluyen datos personales (que la ley no exige).

3. Excepciones al principio general de transparencia y el acceso a la información contempladas en la ley bajo argumentaciones/justificaciones débiles o inexistentes

³⁹ Para ver en detalle todos los casos seleccionados y utilizados en el presente informe, revisar Anexos.

Otro grupo de dificultades para el acceso a la información tienen que ver con la recurrencia por parte de los organismos públicos a invocar causales de reserva de manera laxa o poco fundamentada, considerando interpretaciones amplias y arbitrarias de estas causales que debieran ser, por definición, excepcionales.

Entre éstas se cuentan, a modo de ejemplo, razones de seguridad pública (con el agravante de haberse invocado de manera discriminatoria para responder a dos peticionarias de orígenes sociales y profesionales distintos), la eximición de generar información que el organismo no tenga, de reserva (sin explicitar las razones que la sustentan) y el buen funcionamiento del servicio, entre otros.

Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones, proponemos dos grandes tipos: las primeras, agrupadas en aquellas de carácter general relativas a la implementación de la LAIP y su mejoramiento a futuro; y las segundas, se agrupan más bien en aquellas específicas referidas a los obstáculos y barreras detectados por el Grupo de organizaciones para la Transparencia y que acá hemos presentado detalladamente.

Entre las recomendaciones generales se cuentan:

1. Acelerar, estandarizar y universalizar el proceso de difusión y capacitación de la ley a los funcionarios públicos, tanto de los organismos de la Administración Central del Estado así como de aquellos de carácter autónomo. Esto, con el objetivo de garantizar el amplio conocimiento y apropiación por parte de los actores que deben implementar en la primera línea de atención al público el derecho de acceder a información pública. Por ejemplo, en algunos países se han adoptado guías para funcionarios y funcionarias que intentan nivelar los procesos de aprendizaje en torno a la transparencia y el acceso a información pública. Este proceso debiera contemplar acciones como las siguientes:
 - a. Mejorar incentivos y transparencia de los indicadores de los programas de mejoramiento de gestión (PMG)⁴⁰ en esta área.
 - b. Concursos y actividades que permitan compartir buenas prácticas
 - c. Evaluaciones desde la ciudadanía, usuarios y usuarias directos de los organismos a los avances en materia de AIP
 - d. Autoevaluaciones por parte de los organismos públicos
2. Fortalecer el rol del CPT⁴¹ y difundirlo más ampliamente entre la ciudadanía y en todo el país.

⁴⁰ Instrumento de apoyo a la gestión de los servicios públicos, basado en el desarrollo de áreas estratégicas comunes de la gestión pública para alcanzar un cierto estándar. El cumplimiento de las etapas está asociado a un incentivo monetario a los funcionarios. Ver “Programa de mejoramiento de gestión”, de la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, disponible en http://www.dipres.cl/572/article-37413.html#h2_1

⁴¹ La LAIP establece sanciones a los funcionarios responsables de denegar información o entorpecer la entrega de ésta. Dichas medidas 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” (artículo 49 del artículo primero, LAIP). En este sentido, el Consejo para la Transparencia ha sido bastante cauteloso en sus fallos. Una vez entrada en vigencia la LAIP, los fallos simplemente indicaban recomendaciones, tales como “representar a la sra. alcaldesa, la necesidad en adelante de dar cumplimiento a los plazos y principios consagrados en la Ley de Transparencia” (Ver decisión de Amparo A 153-09). Luego, invocaban “apercibimiento en caso de no cumplimientos”. Por ejemplo: “Se ordena requerir al Sr. Ministro de Justicia, bajo el apercibimiento de proceder conforme al artículo 46 de la Ley de Transparencia” (ver Decisión de Amparo Rol A 297-09; Decisión de Amparo Rol C323-10). Y durante el último semestre del 2010 se advierten fallos que pueden calificarse como más osados en relación a los anteriores en la aplicación de la ley: Un ejemplo lo constituye un fallo de fecha 14 de diciembre de 2010, Decisión de Amparo Rol C 756-10,

3. Diseñar e implementar un sistema integrado de gestión de solicitudes de información, que puede depender del CPT o de la Secretaría de Probidad y Transparencia del ministerio Secretaría General de la Presidencia.
4. Revisar y restringir las excepciones al acceso a la información contempladas en la LAIP: a partir de los casos analizados, es evidente un uso arbitrario y/o amplio de éstas.
5. Difusión y capacitación a la ciudadanía, especialmente a organizaciones sociales de base y vecinales, tanto en la capital como en el resto de las regiones del país, acerca de los mecanismos específicos para ejercer el derecho de acceso a la información pública y las herramientas legales disponibles para ello.
6. Generar instrumentos de coordinación o alianzas público-privadas con instancias como el Consorcio por la Transparencia y el conjunto de sus instituciones miembros, con participación de la sociedad civil, que fomente acciones tendientes a difundir el derecho de acceso a la información pública hacia la ciudadanía y los funcionarios públicos.
7. Homogeneizar las obligaciones de transparencia y acceso a la información para los diferentes poderes del Estado. El régimen especial al que están sujetas ciertas instituciones en la LAIP (como el Congreso Nacional y la Contraloría General de la República), dificulta o hace inexigible el acceso a la información pública.

En cuanto a las recomendaciones específicas, las hemos agrupado según los tres grandes tipos de problemas identificados en este ejercicio de monitoreo:

1. Desconocimiento de la ley, sus procedimientos, los derechos de la ciudadanía y las obligaciones de los funcionarios
 - a. Difundir y capacitar más y mejor la LAIP entre los funcionarios públicos: sus obligaciones, los derechos de la ciudadanía, las sanciones, entre otros.
 - b. Establecer procedimiento interno claro para recibir y procesar las solicitudes de acceso a la información, tanto de manera virtual como presencial.
 - c. Clarificar los plazos para aquellos casos en que las solicitudes sean derivadas.
 - d. Velar que los datos exigidos a solicitantes sean los estrictamente indicados por ley, lo que incluye eliminar de los campos obligatorios de las solicitudes electrónicas, como por ejemplo, el número de cédula de identidad del peticionario, sus datos de contacto (como teléfono), entre otros.
 - e. Implementar prácticas que protejan los datos personales del solicitante al remitir la solicitud a terceros afectados
 - f. Desterrar y sancionar prácticas que fomentan el secretismo.
 - g. Identificar y sancionar prácticas reñidas con la buena atención al público, como importunar virtual o telefónicamente a los peticionarios exigiendo razones o antecedentes personales de éstos.
 - h. Respetar la normativa legal y administrativa en lo referente al cobro de las reproducciones derivadas de solicitudes de información. Para ello se sugiere que tanto en el sitio web como en las oficinas donde se reciben las solicitudes de acceso a la información, se publiquen costos referenciales de reproducción avalados por el CPT.

el cual dispone se realice "sumario administrativo en contra del Sr. Alcalde de Vitacura para establecer si su conducta en este caso constituye una denegación infundada al acceso a la información requerida por don (...)". Ver también Decisión de Amparo C Rol C58-10. A la fecha, no han existido sanciones a funcionarios públicos derivadas de casos acogidos por el Consejo.

2. Problemas tecnológicos en los sistemas de gestión de solicitudes.
 - a. Avanzar en la estandarización de un sistema único de gestión de solicitudes de información pública tanto para los organismos de la administración central del Estado, así como aquellos que gozan de autonomía.
 - b. Subir las respuestas en el mismo portal donde publican el historial. Actualmente, no hay un mecanismo que acredite la entrega y recepción de la información. Una medida así contribuiría a optimizar los procesos, reduciendo el nivel de replicabilidad de las solicitudes, disminuyendo el tiempo de dedicación del funcionario en responder solicitudes repetidas, y estandarizando la información para los ciudadanos, entre otras ventajas.
 - c. Realizar un chequeo periódico del funcionamiento del sistema de gestión de solicitudes en cada organismo.
 - d. Publicar en la web de cada organismo un correo electrónico de contacto al cual informar de problemas de funcionamiento del sitio o para solicitar ayuda.
3. Uso y abuso de las causales de reserva.
 - a. Recurrir a las excepciones legales que permiten denegar información solamente en casos debidamente justificados, los que deben ser informados a los solicitantes.

Bibliografía

Bibliografía general

Checa, Laureano, Claudia Lagos y Cristian Cabalin (2010). "Democracia y Ciudadanía: El acceso a información pública en el Estado chileno", en revista Tercer Milenio No. 20, Universidad Católica del Norte. Disponible <http://www.periodismouc.cl/tercermilenio/2010/06/democracia-y-ciudadania-el-acceso-a-informacion-publica-en-el-estado-chileno-2/>

Comisión de Probidad y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2009) Concurso Buenas prácticas en Acceso a Información y transparencia, Santiago de Chile.

Comisión de Probidad y Transparencia, ministerio Secretaría General de la Presidencia (2010) Reporte primer año de vigencia. Estadística de solicitudes Ley No. 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, disponible en http://www.leydetransparencia.gob.cl/assets/files/documentos/Reporte_primer_anio_vigencia.pdf

Consejo para la Transparencia, Dirección de Estudios y Estudios MIDE-UC (2010) Principales Resultados: Caracterización y Satisfacción, Santiago de Chile. Disponible en http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20100416/asocfile/20100416122122/est_caracterizacion_clientes.pdf

Secretaría Ejecutiva Agenda de Probidad y Transparencia, Gobierno de Chile (2007) Buenas prácticas en probidad, transparencia y acceso a la información en la Administración del Estado, Santiago de Chile.

Tello, Cristóbal, Marcelo Cerda y Andrés Pavón (2009) "Acceso a la información pública: los desafíos del Consejo de la Transparencia", en Informe Anual del Centro de Derechos Humanos, Universidad de Chile, pp. 193-204. Disponible en http://www.cdh.uchile.cl/media/publicaciones/anuarios/anuario05/7_Seccion_Nacional/5_TelloCerna_Pavon/CristobalTello_MarceloCerna_AndresPavon.pdf

UDP Universidad Diego Portales-Centro de Derechos Humanos (2009). Informe Anual, Santiago de Chile.

Leyes y otras normativas

Ley No. 20.285 sobre acceso a la información pública

Consejo para la Transparencia, "Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos directos de reproducción", 22 de marzo de 2010, disponible en http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20100416/asocfile/20100416205931/instruccion_general6.pdf

Sitios electrónicos

What Do They Know, www.whatdotheyknow.com.

www.probono.cl

www.proacceso.cl

www.participa.cl

www.ciudadviva.cl

www.leydetransparencia.gov.cl

<http://www.ciudadano inteligente.cl/>

<http://www.comunicacionyletras.udp.cl/periodismo>

www.consejotransparencia.cl

Anexo: Descripción de casos

Caso 1

Título Caso (breve y descriptivo)	Recursos destinados a la reconstrucción de la región del Maule.	
Organización a cargo	Fundación Ciudadano Inteligente	
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Hombre , 23 años	
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Ministerio de Obras Públicas	
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X
Pregunta realizada	Se solicita información sobre los recursos económicos destinados para la reconstrucción de la VII región del Maule, tras el terremoto y maremoto del 27 de febrero del 2010. Se pide desglosar antecedentes según ítems y por comuna.	
Breve descripción del caso:	<p>Se recibe una primera respuesta vía correo electrónico (el 27 de agosto de 2010), que sugiere remitir la solicitud a otro organismo. El solicitante interpone un reclamo (el 2 de septiembre) ante la subsecretaría de Obras Públicas, vía <i>banner</i> de Gobierno transparente del sitio <i>web</i> del MOP, aludiendo que la “derivación” es obligación del organismo.</p> <p>Se recibe una segunda respuesta vía correo electrónico (el 3 de septiembre de 2010) que informa sobre la reapertura de la solicitud. El MOP se compromete a responder lo que corresponde a la infraestructura, y reenvía internamente la solicitud al Gobierno Regional (GR).</p> <p>Se recibe una tercera respuesta vía <i>email</i> (el 7 de septiembre de 2010): el MOP responde que “invertirá en recursos sectoriales, alrededor de M\$ 60.590.000 en obras de infraestructura afectadas por el terremoto y posterior tsunami, de los cuales M\$ 34.587.000 corresponden a Emergencia (años 2010- 2011) y M\$ 26.003.000 a Reconstrucción (años 2011- 2013)”. Asimismo, señalan que se remiten al correo informes que indican el detalle de la inversión por ítems y comuna según su solicitud”. Sin embargo, dichos informes nunca fueron recibidos.</p> <p>Se recibe una cuarta respuesta vía correo electrónico (el 19 octubre de 2010) de parte del GR, donde señala que recibió solicitud derivada con fecha 21 de septiembre. Remite una planilla de cálculos (Excel) en la que detalla el monto de la inversión hecha por el GR para la reconstrucción (cuánto dinero, por ítem).</p>	

Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
Consecuencias para quien hizo la solicitud	No recibe la información que se anuncia como adjunta; sin embargo en el sistema aparece como entregada.			

Caso 2

Título Caso (breve y descriptivo)	Agenda de reuniones entre el Ministro Secretario General de la Presidencia, Cristián Larroulet, y parlamentarios			
Organización a cargo	Fundación Ciudadano Inteligente			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Mujer, 29 años			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES)			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Se solicitan las fechas, los tiempos de duración y las posibles actas (de haberlas) de todas las reuniones efectuadas entre el ministro de la SEGPRES, Cristián Larroulet, y parlamentarios de la República, que hubieran tenido lugar entre el 11 de marzo y el 25 de agosto del 2010, en horario laboral o durante el ejercicio público de su cargo.			
Breve descripción del caso:	Se recibe una primera respuesta que deniega la entrega de la información. Se reconoce que el ministro ha sostenido innumerables reuniones con parlamentarios, pero afirma que es imposible acceder a la información solicitada porque estas reuniones responden, en gran medida, “a una lógica dinámica y variable, por lo que no existe un plan diseñado y previsto cronológicamente con antelación”. Y agrega que no existe registro ni actas de esas reuniones, por lo que tampoco hay constancia sobre las fechas y tiempo de duración de las mismas. Por último, argumentan, al no estar contenida la información solicitada bajo ninguna de las modalidades que la hacen susceptible de acceso, cabe concluir que la información requerida no obra en poder de los órganos de la Administración y no están obligados a generarla.			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
Consecuencias para quien hizo la solicitud	No recibe la información.			

Caso 3

Título Caso (breve y descriptivo)	Informe en Derecho sobre Legalidad de Proceso Administrativo Sancionatorio			
Organización a cargo	Fundación Ciudadano Inteligente			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Hombre, 32 años			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Se solicita copia electrónica o física del informe realizado por el abogado Jorge Bermúdez Soto denominado “Informe en derecho sobre legalidad de proceso administrativo sancionatorio”.			
Breve descripción del caso:	<p>Se recibe primera respuesta (carta fechada el 30 agosto de 2010), que deniega información invocando la causal de reserva estipulada en el artículo 21 número 1 a) de la ley 20.285, ya que dicho informe se refiere a antecedentes necesarios para la defensa judicial de la Superintendencia, cuya publicidad afectaría el debido cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Se presenta reclamo ante el CPT el 22 de septiembre de 2010, que notificó a la institución requerida para la formulación de los descargos correspondientes.</p> <p>SVS presenta sus descargos el 8 de octubre de 2010, donde acredita e individualiza dicho litigio y la etapa procesal en que se encuentra.</p> <p>El 16 de septiembre, el CPT rechaza el amparo en virtud de esa acreditación y establece que esta resolución no obsta a que el solicitante reitere su solicitud de información una vez transcurrido un plazo prudencial, que permita, con nuevas condiciones, acceder a la información requerida.</p>			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra (especificar) Comprender la causal de reserva (mal
Consecuencias negativas para quién hizo la solicitud	No se justifica la causal de reserva por la cual se deniega la entrega de la información.			

Caso 4

Título Caso (breve y descriptivo)	Funcionarios del Ejército de Chile exceden sus atribuciones legales y administrativas en la tramitación de una solicitud de acceso a la información	
Organización a cargo	Fundación Pro Acceso.	
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Hombre, 29 años, miembro de Fundación Pro Acceso, con el apoyo de mujer, 23 años, estudiante de Derecho de la Universidad de Chile	
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Ejército de Chile.	
Vía de solicitud	Presencial X	Virtual
Pregunta realizada	<p>Se solicita cantidad, sistematización y copia digitalizada de todas las solicitudes de acceso a la información pública que fueron recibidas entre enero y junio de 2010, junto con sus respectivas respuestas y anexos.</p> <p>La solicitud incluía, además, sistematizar aspectos relevantes de la tramitación de estas solicitudes (p.e. transcripción literal de la solicitud, información exacta sobre los plazos legales y expresión concreta de si se entregó o denegó la información requerida).</p>	

<p>Breve descripción del caso:</p>	<p>El 9 de septiembre de 2010, se presentó solicitud ante la Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército (OTIPE), ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1174. La recepcionista le dio una breve lectura al documento y pidió esperar un momento para preguntar a un abogado si podía recibirla.</p> <p>Luego, apareció un uniformado -que no se identificó ni se conoce su identidad ni cargo- que insistentemente preguntó “¿quién es usted?, ¿qué hace usted?, ¿es abogada?, ¿qué es esto?, ¿quién la envió?, ¿quién es el solicitante?, ¿por qué quería solicitar esa información?”, para concluir con que la solicitud estaba “mala” y que no correspondía presentarla en ese lugar.</p> <p>Posteriormente, se suma otro uniformado, que sí se identificó ante solicitante, y quien continuó preguntando “quién era el solicitante”, que si “era un abogado”, que “a quién representaba y para quién trabajaba”. A su juicio, al igual que el primer uniformado, el problema era que la solicitud estaba mal presentada, porque lo que se pedía en ella correspondía a una información que ellos no tenían y que para conseguirla tendrían que poner a una persona exclusivamente a trabajar en el tema. Agregó que esa información estaba en una página <i>web</i> que anotó en una hoja y pegó sobre la solicitud. Adicionalmente, este segundo uniformado pidió el número de teléfono del solicitante para llamarlo en ese momento y hablar con él por el tema de la solicitud. Ante la negativa de proporcionarle algún dato para contactarlo, propuso que el solicitante lo llamara o que asistiera a su oficina para que hablaran personalmente. Todo lo anotó en un papel que pegó a la solicitud que devolvió a la mujer.</p> <p>A continuación, este segundo uniformado mostró en la pantalla de su computador unos artículos de la LAIP para demostrar que la solicitud “estaba mal presentada” y que “no era posible que se pidiera lo que se estaba pidiendo”. Finalmente, los funcionarios no recibieron la solicitud y la</p>			
<p>Dificultad para</p>	<p>Ingresar solicitud</p> <p>X</p>	<p>Hacer</p>	<p>Obtener</p>	<p>Otra</p>
<p>Consecuencias para quien hizo la solicitud</p>	<p>Tener que dar explicaciones directamente a los terceros.</p>			

Caso 5

Título Caso (breve y descriptivo)	"Error" en la fecha de recepción de solicitud			
Organización a cargo	Fundación Pro Acceso			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Hombre, 29 años, miembro de la Fundación Pro Acceso.			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Ministerio de Educación MINEDUC.			
Vía de solicitud	Presencial X	Virtual		
Pregunta realizada	<p>Se solicita cantidad, sistematización y copia digitalizada de todas las solicitudes de acceso a la información pública que fueron recibidas entre enero y junio de 2010, junto con sus respectivas respuestas y anexos</p> <p>Incluía una sistematización de los aspectos relevantes de la tramitación de dichas solicitudes (p.e. transcripción literal de la solicitud, información exacta sobre los plazos legales y expresión concreta de si se entregó o denegó la información requerida) y, además, entregar copia digitalizada de los documentos que respaldan la existencia de las respectivas solicitudes, las resoluciones de respuesta y sus anexos, si los hubiere.</p>			
Breve descripción del caso:	<p>El 9 de septiembre de 2010, el funcionario que atendía la oficina de partes del MINEDUC timbró inmediatamente la solicitud de acceso a la información y las copias respectivas que quedaron en poder del solicitante.</p> <p>Al retirarse, el peticionario advirtió que sus copias fueron timbradas con la fecha del día siguiente (10 de septiembre), por lo que se devolvió para enmendar lo que pensó era error.</p> <p>Sin embargo, el funcionario que lo atendió explicó que tienen por costumbre timbrar con fecha del día siguiente toda documentación que llegue después de las 16:30 hrs.</p> <p>El peticionario pidió hablar con el superior a cargo quien ratificó la primera explicación y preguntó a requirente que en qué le afectaba eso.</p> <p>Finalmente, timbraron el ingreso del documento con la fecha de 9 de septiembre tras ruegos y exhortaciones a la buena voluntad de los funcionarios.</p>			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	O t r a
Consecuencias para quién hizo la solicitud	Rogar que se estampara la fecha en la que efectivamente se encontraba.			

Caso 6

Título Caso (breve y descriptivo)	Permisos de demolición, municipalidad de Ñuñoa, Región Metropolitana			
Organización a cargo	Ciudad Viva			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Mujer, 28 años			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Municipalidad de Ñuñoa			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Requiero la información de los permisos de demolición otorgados desde el año 2000 a la fecha de la solicitud (20 julio 2010).			
Breve descripción del caso:	<p>Se ingresa por formulario electrónico, que no devuelve a peticionario registro o confirmación del envío. El 23 de julio se contactan telefónicamente de la Central de Documentación, para solicitar nuevo envío de la solicitud al correo de la funcionaria, porque supuestamente hubo un error con la firma escaneada. Se envía nuevamente con firma escaneada. Responden el 30 agosto, después del plazo legal (que era el 17 de ese mes), indicando que la información solo se encuentra en papel y no digitalizada, por lo que debemos cancelar \$40 por hoja de permisos otorgados entre 2004 a 2010.</p> <p>Se desiste seguir con la solicitud/reclamo, esperando los requerimientos emanados del taller con los vecinos de Villa Olímpica, barrio de la comuna seriamente dañado por el terremoto del 27 de febrero.</p> <p>Asimismo, el costo asociado a la reproducción de la documentación era elevado.</p>			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
	X			
Consecuencias para quien hizo la solicitud	<p>Obstaculiza el acceso a información en el punto inicial del proceso por dos grandes problemas: tecnológicos (formulario que no es correctamente recibido por funcionarios) y por el costo asociado a la reproducción de los documentos pedidos.</p> <p>El organismo se contactó con peticionario para advertir problemas en el formulario (firma) después del plazo legal.</p>			

Caso 7

Título Caso (breve y descriptivo)	Patentes de alcohol Ñuñoa			
Organización a cargo	Ciudad Viva			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Mujer, 28 años			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Municipalidad de Ñuñoa			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Requiero la información sobre cuántas solicitudes de Patentes de Alcohol mensuales han ingresado al municipio durante los últimos 12 meses (realizada el 20 de julio de 2010)			
Breve descripción del caso:	<p>Se ingresa por formulario electrónico, sin datos de ingreso. Se debe enviar nuevamente con firma escaneada porque la firma no aparece a quien recibe. Esta nueva solicitud se realiza el 27 de julio, junto a un reclamo por las dificultades para acceder a información.</p> <p>Responden el 25 de agosto (fuera de plazo, que vencía el 17 de ese mes) con información que no corresponde a la solicitud: Se entrega el listado de patentes de alcohol otorgadas desde julio del año 2009 a la fecha.</p>			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
	X			
Consecuencias para quien hizo la solicitud	<p>Obstaculiza el acceso a información en el punto inicial del proceso debido a problemas tecnológicos: formulario que no es correctamente recibido por funcionarios.</p> <p>La información entregada es parcial y no responde a solicitud.</p>			

Caso 8

Título Caso (breve y descriptivo)	Permisos de demolición Tomé	
Organización a cargo	Ciudad Viva	
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Mujer, 28 años	
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Municipalidad de Tomé	
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X
Pregunta realizada	Requiero la información de los permisos de demolición otorgados desde el año 2000 a la fecha de realizada la solicitud (20 julio 2010).	
Breve descripción del caso:	<p>Se ingresa por formulario electrónico que pide como campos obligatorios tanto el nombre completo como el número de la cédula de identidad (RUT) del solicitante, ambas exigencias ilegales.</p> <p>Se recibe respuesta vía correo electrónico el 22 de julio por parte de la encargada de la página web del municipio, informando que derivan la solicitud a la Dirección de Obras.</p> <p>DOM se comunica vía correo electrónico el 25 agosto (el plazo, contando desde la fecha de la derivación de la solicitud, vencía el 19 de agosto, por lo que estaría fuera de los plazos que establece la ley), indicando que es mucha información la solicitada y que no es posible enviarla; que debería pedirla a la SECPLAC o acercarme personalmente al municipio para que copien la información en un soporte electrónico de almacenamiento (<i>pendrive</i>).</p> <p>Se responde el mismo día recordando los plazos que establece la Ley 20.285 para entregar la información, que la derivación a la SECPLAC deben realizarla ellos, y que pueden enviar vía correo postal o electrónico la información solicitada.</p> <p>No se obtuvieron más respuestas o reacciones a este último correo. Debido al término del proyecto en Tomé, se desistió de la solicitud/ reclamo.</p>	

Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
Consecuencias para quien hizo la solicitud	<p data-bbox="623 176 1279 352">Dificultad para reconocer los plazos exactos a contar de la derivación. Si bien puede considerarse como un vacío de la ley, impacta en las decisiones del ciudadano respecto de cómo contabilizarlos en caso de reclamo.</p> <p data-bbox="623 380 1187 514">El desconocimiento de la ley por parte del funcionario o su actitud poco favorable a la transparencia obstaculiza el acceso a información.</p>			

Caso 9

Título Caso (breve y descriptivo)	Patentes de alcohol Tomé			
Organización a cargo	Ciudad Viva			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Mujer, 28 años			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Municipalidad de Tomé			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Se requiere la información sobre cuántas solicitudes de Patentes de Alcohol mensuales han ingresado al municipio durante los últimos 12 meses (solicitud ingresada el 20 julio 2010).			
Breve descripción del caso:	<p>Ingresar por formulario electrónico, que exige como campo obligatorio el nombre y el número de cédula de identidad (RUT).</p> <p>El 22 de julio, la encargada de la página web del municipio indica vía correo electrónico que derivaron la solicitud a la Dirección de Administración y Finanzas.</p> <p>No se obtiene respuesta.</p>			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
Consecuencias negativas para quién hizo la solicitud	<p>Dificultad para reconocer los plazos exactos a contar de la derivación. Si bien puede considerarse como un vacío de la ley, impacta en las decisiones del ciudadano respecto de cómo contabilizarlos en caso de reclamo.</p> <p>Finalmente, no se obtiene la información.</p>			

Caso 10

Título Caso (breve y descriptivo)	Plan de reconstrucción post terremoto Villa Olímpica	
Organización a cargo	Ciudad Viva	
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Mujer, 28 años	
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Municipalidad de Ñuñoa	
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X
Pregunta realizada	Se solicita el proyecto de reconstrucción post terremoto para la Villa Olímpica, así como los documentos y estudios que respalden el proyecto y los antecedentes en los cuales se fundan.	

<p>Breve descripción del caso:</p>	<p>El 2 de agosto de 2010, se ingresa solicitud vía formulario electrónico; sin embargo, éste no puede enviarse, en virtud de lo cual se envía correo electrónico adjuntando formulario más firma escaneada.</p> <p>El mismo día, el municipio confirmó en cinco oportunidades por vía electrónica la recepción de la solicitud que, supuestamente, no había ingresado vía formulario electrónico.</p> <p>El 17 agosto responden vía correo electrónico informando derivación de la solicitud al Ministerio de Vivienda y Urbanismo y adjuntan <i>link</i> para acceder al informe de daños de las villas de Ñuñoa afectadas por el terremoto.</p> <p>Contando desde la fecha en que se realizó la derivación, el plazo para su respuesta vencía el 14 de septiembre. Vencido ese plazo, vía carta fechada el 28 septiembre, el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC) del Minvu, responde vía correo postal, indicando que hará uso de prórroga legal por 10 días a contar del 30 de septiembre dado el volumen de la información: según plazo contado a partir de la derivación, la respuesta está atrasada y, adicionalmente, el servicio decide desde cuánto comienza la prórroga.</p> <p>El 7 de octubre, Minvu responde que la información no es de su competencia por lo que informan que derivan al Director del Serviu Metropolitano. El plazo para esta derivación vencía el 3 noviembre. Se ingresa reclamo al CPLT el 4 de octubre, por no cumplimiento de los plazos.</p> <p>Sin embargo, CPT considera inadmisibile el reclamo por extemporáneo: la solicitante no tiene acceso ni información sobre la fecha exacta en que es derivada la solicitud; por lo tanto, es imposible conocer la fecha a partir de la cual rigen los plazos para apelar posteriormente, lo que impactó negativamente en este caso en particular.</p>			
<p>Dificultad para</p>	<p>Ingresar solicitud</p> <p>X</p>	<p>Hacer</p>	<p>Obtener</p>	<p>Otra</p>

<p>Consecuencias para quien hizo la solicitud</p>	<p>Obstaculiza el acceso a información en el punto inicial del proceso, desincentivando continuar con la solicitud.</p> <p>Dificultad para reconocer los plazos exactos a contar de la derivación. Si bien puede considerarse como un vacío de la ley, impacta en las decisiones del ciudadano respecto de cómo contabilizarlos en caso de reclamo. Por lo mismo, fue inadmisibile el reclamo ente el CPT.</p>
--	--

Caso 11

<p>Título Caso (breve y descriptivo)</p>	<p>Denuncias de <i>bullying</i></p>	
<p>Organización a cargo</p>	<p>Fundación Pro Bono</p>	
<p>Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox</p>	<p>Hombre, 27 años.</p>	
<p>Servicio Público al cual se hizo la solicitud</p>	<p>Ministerio de Educación</p>	
<p>Vía de solicitud</p>	<p>Presencial</p>	<p>Virtual X</p>
<p>Pregunta realizada</p>	<p>Solicita información respecto de denuncias de <i>bullying</i> recibidas por el Mineduc desde 2005 a la fecha, así como también al seguimiento que se la ha dado a cada una (solicitud realizada el 26 de agosto de 2010).</p>	

<p>Breve descripción del caso:</p>	<p>Solicitud hecha vía formulario <i>web</i> no queda registrada en el sistema. Solicitante debe reiterar solicitud telefónicamente (600mineduc) pues la plataforma electrónica falla.</p> <p>El 23 de septiembre, el Ministerio informa que adoptará el plazo de prórroga debido al volumen de información solicitada.</p> <p>Dos días antes del vencimiento del plazo de 10 días, una funcionaria del MINEDUC informa telefónicamente al solicitante, al teléfono registrado en la solicitud, que lo pedido excedía la carga de trabajo normal, y que los requerimientos estaban siendo procesados para generar la información al respecto. Con fecha 29 de septiembre, entregó el nombre del encargado de Transparencia del ministerio, Sr. Rodolfo Herrera, y su teléfono de contacto para realizar más preguntas.</p> <p>Solicitante destaca el trato amable y la disposición a entregar toda la información. Finalmente, la información se entregó progresivamente y por partes, a medida que se elaboraba.</p>			
<p>Dificultad para</p>	<p>Ingresar solicitud</p> <p>X</p>	<p>Hacer</p>	<p>Obtener</p>	<p>Otra</p>
<p>Consecuencias para quien hizo la solicitud</p>	<p>No logra ingresar solicitud por vía <i>web</i>, ni le es informado de esta situación. Al notar que no había quedado registrado, debe solicitar nuevamente la información por otras vías, demorando el proceso.</p>			

Caso 12

Título Caso (breve y descriptivo)	Usuario aparece registrado anteriormente.			
Organización a cargo	Fundación Pro Bono			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Abogado, 26 años			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Ministerio de Educación			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Intento de registrarse en sistema de gestión de solicitudes			
Breve descripción del caso:	El solicitante intenta crear usuario en la <i>web</i> del organismo sin éxito, ya que aparece como usuario registrado a pesar de que él no ha hecho ese registro. El correo electrónico asociado no le pertenece, no puede modificar los datos personales en el sistema y, por tanto, no puede obtener clave de acceso e ingresar así al sistema de solicitudes.			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
	X			
Consecuencias para quien hizo la solicitud	Solicitante no puede solicitar información pues sus datos aparecen asociados a correo electrónico que no es de él y, por tanto, no tiene su clave de acceso. Casos como éste genera desconfianza al notar que los datos personales aparecen registrados por un tercero desconocido que puede estar solicitando información a nombre de él.			

Caso 13

Título Caso (breve y descriptivo)	No recibe correo de validación de usuario			
Organización a cargo	Fundación Pro Bono			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Hombre, 35 años.			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Ministerio de Justicia			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Solicita información respecto de denuncias de maltratos al interior de hogares de SENAME			
Breve descripción del caso:	<p>Solicitante crea usuario en la <i>web</i> correspondiente; sin embargo, no recibe la clave de acceso en su correo electrónico. Intenta completar nuevamente el formulario desde diversos programas (Explorer, Safari, Firefox), sin resultados positivos.</p> <p>Tampoco puede crear un nuevo usuario porque sus datos ya quedaron ingresados y el sistema le pide validar la cuenta mediante el correo electrónico que nunca recibió. Todo lo anterior le impide ingresar cualquier solicitud de información. Finalmente, la solicitud la ingresa otra persona, quién crea un usuario para estos efectos¹.</p>			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
	X			
Consecuencias para quien hizo la solicitud	Solicitante no puede realizar petición pues no consigue acceder al sistema de solicitudes al no recibir su clave de acceso o mensaje de verificación a su correo electrónico. Se impide hacer uso del derecho a información personalmente, debiendo encargar la gestión a otra persona.			

Caso 14

Título Caso (breve y descriptivo)	Falta de Transparencia en la Cámara de Diputados	
Organización a cargo	Corporación Participa	
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Mujer, 25 años, asesora jurídica de Corporación Participa.	
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Cámara de Diputados	
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X ²
Pregunta realizada	Búsqueda por medio de mecanismos de transparencia activa en el sitio <i>online</i> de la Cámara de Diputados de los contenidos y fundamentos expuestos en la sesión del día 8 de septiembre en la Comisión de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía de la Cámara de Diputados, por la ex directora subrogante del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Paula Jara.	
Breve descripción del caso:	<p>El Congreso, al igual que otros órganos autónomos de la administración central del Estado, tiene obligaciones de transparencia activa, no así de responder a solicitudes de acceso a información.</p> <p>El caso acá descrito deja en evidencia que no cumple esas exigencias mínimas: fue imposible acceder a los contenidos y fundamentos expuestos en la sesión del día 8 de septiembre en la Comisión de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía de la Cámara de Diputados, en la que la ex directora subrogante del INE, Paula Jara, fue citada a fundamentar la negativa de incorporar una variable o pregunta acerca de los afrodescendientes³ en el próximo Censo 2012.</p> <p>Los audios de la comisión no son públicos (sólo un parlamentario puede pedir acceso a éstos) y las actas carecen de información sustantiva. Sólo accedimos a lo discutido en la sesión mediante el breve relato de una tercera persona, quien por encargo del secretario que tomó nota de dicha sesión, se contactó telefónicamente para relatar dichos fundamentos.</p>	

Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
	X			
Consecuencias para quien hizo la solicitud	Fue imposible acceder a la información que debiera estar disponible por exigencias de transparencia activa; no es posible pedirla vía solicitud de información pública ya que el Congreso no está obligado a responder; los documentos y/o archivos donde consta el debate de la Comisión son considerados secretos o, bien, no está disponible al público.			

Caso 15

Título Caso (breve y descriptivo)	El “compra huevos”		
Organización a cargo	Corporación Participa		
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox.)	Mujer, 45 años aproximadamente, miembro de la Mesa de mujeres líderes de Curicó (región del Maule) Mujer transgénera, 45 años aproximadamente, participa de la Organización “Transgéneras por el Cambio”, de Talca (región del Maule).		
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Municipalidad de Curicó Servicio de Vivienda y Urbanismo de Talca		
Vía de solicitud	Presencial X ⁴	Virtual	
Pregunta realizada	Conocer los catastros elaborados por la Municipalidad de Curicó sobre viviendas destruidas o declaradas inhabitables. Conocer los terrenos disponibles en Talca para la construcción de viviendas definitivas para personas damnificadas por el terremoto, presentada al Serviu de la región ⁵ .		

<p>Breve descripción del caso:</p>	<p>En el primer caso, la participante de la Mesa de mujeres líderes de Curicó, redactó una solicitud que presentó ante la oficina de partes de la Municipalidad. Allí, tras leerla, le dijeron que no podrían recibirla, derivándola a otra oficina (la de la Dirección de Obras del municipio).</p> <p>En el segundo lugar reiteraron la negativa, derivándola a una tercera oficina, donde, tras leer nuevamente la solicitud, afirmaron que no tenían la información, impidiéndole ingresar la petición. Le recomendaron volver a principios del año 2011 para realizar la consulta.</p> <p>El segundo caso, la mujer miembro de la Organización “Transgéneras por el Cambio”, redactó una solicitud para ser presentada vía presencial ante la Municipalidad de Talca.</p> <p>Al igual que en el caso anterior, los funcionarios de la oficina de Partes de la Municipalidad derivaron la solicitud a otro funcionario, quien tampoco la recibió, derivándola, a su vez, a otra oficina.</p> <p>En ese lugar la atendió un guardia quien, luego de consultar al funcionario encargado, le dijo que no estaban recibiendo solicitudes de información, así que no la podrían atender.</p>			
<p>Dificultad para</p>	<p>Ingresar solicitud</p> <p>X</p>	<p>Hacer</p>	<p>Obtener</p>	<p>Otra</p>
<p>Consecuencias para quien hizo la solicitud</p>	<p>En ambos casos, las solicitudes no pudieron presentarse dadas las múltiples trabas e impedimentos que pusieron los servicios públicos.</p> <p>Estos casos muestran la incapacidad de diversos servicios públicos (específicamente, en la Región del Maule) para recibir y gestionar solicitudes de acceso a la información.</p>			

Caso 16

Título Caso (breve y descriptivo)	¿Discriminación?	
Organización a cargo	Corporación Participa	
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	<p>Persona natural, mujer de 60 años aproximadamente, vecina de la población Gabriel González Videla (Región Metropolitana).</p> <p>Mujer, 36 años, directora ejecutiva y representante legal de Corporación Participa.</p>	
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Carabineros de Chile.	
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X
Pregunta realizada	Ambas solicitudes requerían la misma información: Dotación actual de Carabineros en el cuadrante 6 de la comuna de Santiago.	
Breve descripción del caso:	<p>Este caso deja en evidencia criterios discordantes o inconsistentes para entregar información frente a una misma solicitud, denegando la información a la primera solicitante y entregándola a la segunda.</p> <p>El primer problema, es que el formulario electrónico disponible para generar solicitudes de información a Carabineros de Chile, incurre en una inusual distinción que no contempla la ley: al momento del registro, obliga al solicitante a distinguir si se trata de una persona natural, institución u apoderado. La elección de dicho encasillamiento se traducirá en la necesidad de completar diversos requisitos.</p> <p>La solicitud de la vecina de la Población Gabriel González Videla fue denegada argumentando que su entrega implicaría la afectación grave de la seguridad del Estado y del orden público (Causal de reserva Art 21 n° 3 de la Ley 20.285).</p> <p>La solicitud de la directora ejecutiva de Corporación Participa, en tanto, fue respondida de manera muy distinta: primero, Carabineros no deniega información y entrega antecedentes técnicos y generales sobre el plan cuadrante.</p> <p>Es necesario establecer, eso sí, que la respuesta entregada en el segundo escenario, incorpora un alto contenido técnico (la metodología) lo que lleva a pensar si el contenido de la respuesta o la orientación de la misma está sujeta a la categoría de registro del solicitante.</p>	

Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
Consecuencias para quien hizo la solicitud	<p>Discriminación por parte del organismo, ya que responde a la misma pregunta según el tipo del peticionario.</p> <p>Exigencia de información y clasificación del peticionario que no corresponde a lo considerado en la LAIP.</p> <p>Información denegada o parcialmente entregada. Lenguaje altamente técnico que podría responder a la calidad de la solicitante.</p>			

Caso 17

Título Caso (breve y descriptivo)	Información sobre las Becas Chile		
Organización a cargo	Escuela de Periodismo UDP		
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	<p>Estudiante de periodismo UDP, hombre,, 23 años</p> <p>Estudiante de periodismo UDP, mujer, 25 años</p>		
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT		
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X	
Pregunta realizada	<p>Se realizaron dos solicitudes de información sobre un mismo tema, las Becas Chile, el 15 de julio de 2010:</p> <p>La primera solicitud: ¿Cómo se determina la asignación de puntajes dentro de cada ítem para el proceso de selección de las personas que postularon a diferentes universidades en las becas Chile 2009?</p> <p>La segunda solicitud: ¿Quiénes son los responsables y los procedimientos para mandar los fondos al exterior para cada estudiante becado?</p>		

Breve descripción del caso:	<p>Dos estudiantes de periodismo de la UDP, asistentes a la capacitación dictada por Pro Acceso en Santiago el 15 de julio de 2010, elaboraron sus solicitudes como parte de los ejercicios prácticos que se realizaron en el marco de dicho taller.</p> <p>Dificultades para ingresar a los formularios de gestión de solicitudes.</p> <p>Si bien el organismo entregó toda la información solicitada, ésta fue fuera de plazo: 23 de agosto para primera solicitud y 30 de agosto para segunda.</p>			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra
	X			
Consecuencias para quien hizo la solicitud	<p>No estuvo al tanto del proceso de su solicitud y no le avisaron cuándo su respuesta entró en tiempo de prórroga. Registrarse exige entregar información personal que la ley no contempla (como el número de la cédula de identidad).</p>			

Caso 18

Título Caso (breve y descriptivo)	<p>Información sobre las resoluciones finales emitidas por la Contraloría General de Chile que toman efecto en la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar</p>	
Organización a cargo	<p>Periódico <i>online</i> de la Región de Valparaíso, <i>La Otra Voz</i> www.laotravoz.cl, en coordinación con la Escuela de Periodismo de la UDP</p>	
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	<p>Editor de <i>La Otra Voz</i>, 27 años</p>	
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	<p>Municipalidad de Viña del Mar</p>	
Vía de solicitud	Presencial X	Virtual
Pregunta realizada	<p>El 10 de noviembre, se pide información sobre las resoluciones finales emitidas por la Contraloría General de la República que toman efecto en la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, desde 1 Enero de 2009 hasta el 31 de septiembre de 2010. Solicita, además, precisar qué correcciones, medidas o acciones han tomado efecto en la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, después de dichas resoluciones emitidas por la Contraloría.</p>	

<p>Breve descripción del caso:</p>	<p>Solicitud realizada en el marco del taller impartido por la Escuela de Periodismo de la UDP a periodistas en Valparaíso, el 25 de octubre de 2010.</p> <p>La página <i>web</i> de la Municipalidad de Viña del Mar no contempla un <i>link</i> dentro del <i>banner</i> de Transparencia Municipal donde pueda ingresarse una solicitud de información vía electrónica.</p> <p>Sólo cuenta con archivos (.pdf), que pueden imprimirse y enviarlos vía correo postal u Oficina de Partes a la Municipalidad o, bien, según informaron telefónicamente días después desde el municipio, se puede enviar la solicitud vía formulario de Contacto de la página <i>web</i>.</p> <p>La solicitud se realizó finalmente el 10 de noviembre de 2010, tanto por correo postal como por la sección Contacto en la página web del municipio.</p> <p>El municipio consideró prórroga para la respuesta que finalmente nunca llegó.</p>			
<p>Dificultad para</p>	<p>Ingresar solicitud</p> <p>X</p>	<p>Hacer</p>	<p>Obtener</p>	<p>Otra</p>
<p>Consecuencias para quien hizo la solicitud</p>	<p>El periodista, de la región, no puede realizar reportaje sin la respuesta del Municipio. Hizo el reclamo formal ante el CPT y tampoco le respondieron dentro de los plazos.</p> <p>Ha tenido que realizar todos los trámites en persona, costeándose él mismo los gastos, ya que el sitio web de la Municipalidad no tiene banners ni un espacio dedicado a la LAIP. Al llamar por teléfono y solicitar ayuda, tampoco recibe respuesta.</p>			

Caso 19

Título Caso (breve y descriptivo)	Intento de solicitud a Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA).			
Organización a cargo	Radio El Encuentro, de Valparaíso, en coordinación con Escuela de Periodismo de la UDP			
Quién hizo la solicitud (persona natural/org. hombre/mujer Edad aprox)	Periodista radio El Encuentro, de Peñalolén.			
Servicio Público al cual se hizo la solicitud	Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA).			
Vía de solicitud	Presencial	Virtual X		
Pregunta realizada	Solicita acceso y copia de los documentos relativos a la aprobación de la Termoeléctrica, con sus fundamentos, ubicada en Barrancones, en la región de Coquimbo, previo al cambio de ubicación solicitada por el Presidente Sebastián Piñera.			
Breve descripción del caso:	Se trató de realizar una solicitud a la CONAMA, en el marco del taller sobre acceso a la información dictado por la UDP el 29 de septiembre de 2010. Sin embargo, hubo problemas tecnológicos y no se pudo realizar la solicitud <i>vía online</i> .			
Dificultad para	Ingresar solicitud	Hacer	Obtener	Otra (especificar)
	X			La página de la CONAMA no abría,
Consecuencias negativas para quién hizo la solicitud	No pudo llevar a cabo su intención de obtener información. Los problemas tecnológicos percibidos en la página www.conama.cl hizo que pasara mucho tiempo antes de volver a intentar elevar la solicitud.			

1. Se creó un nuevo usuario, se envió la solicitud, se registró una prórroga y, finalmente, Mineduc entregó la información que, a la fecha de la edición de este informe, estaba siendo analizada. Como en este segundo intento no se registraron malas prácticas, que es el objetivo del presente reporte, no se incluyó en este caso aún cuando derivó del primer intento frustrado por problemas tecnológicos.

2. Se catalogó como virtual, aún cuando no sea una petición de información propiamente tal, ya que se trata de información que debiera obtenerse vía transparencia activa.

3. Corporación Participa y a la Alianza Afrochilena (conformada por Lumbanga, Oro Negro y Arica Negro) están trabajando para que la población de afrochilenos sea visibilizada y reconocida legalmente en Chile. Actualmente, el Estado chileno no incorpora a los afrodescendientes dentro de su legislación y no ha elaborado políticas y programas especiales para el desarrollo de las necesidades propias de esta población. Con el objeto de revertir esto, se persiguen dos objetivos: la aprobación del Proyecto de ley que establece el reconocimiento de la etnia afrodescendiente (Nro. de Boletín 6655-17) en Chile, y la inclusión de una pregunta o variable referida a la presencia de afrochilenos en el Censo 2012.

4. Aún cuando la solicitud se vio frustrada y no fue recibida por los organismos a los que se recurrió, el proceso completo fue presencial.

5. La idea de esta segunda solicitud al Serviu de la región del Maule (Talca) surge en el marco de un taller sobre LAIP dictado por Participa el 28 de julio de 2010 en la zona, en el que participaron unas 40 personas de organizaciones sociales de la región. Redactamos detalladamente solicitudes de información que, sin embargo, no fue posible tramitar vía electrónica: un primer intento en la página web de la municipalidad de Constitución no pudo concretarse debido a que era un "sitio en construcción". El segundo intento fue con el sitio de la municipalidad de Curicó; sin embargo, no tenía canal habilitado para hacer solicitudes. El tercer y último intento fue en la página web de la municipalidad de Talca, que tampoco contaba con enlace para hacer la solicitud.

