



Universidad
de Valparaíso
CHILE

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

ANALISIS Y EVALUACION DE LA LEY 20.285 DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA,
EN LA SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL
DE SALUD VALPARAISO

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR PUBLICO
Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION
PUBLICA

CRISTIAN ANDRES CARO CARREÑO

PROFESOR GUIA

JAIME RUBINA BUSTAMANTE

VALPARAISO, ENERO 2012



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Análisis y evaluación de la ley 20.285 de transparencia y acceso a la
información pública, en la Secretaría Regional Ministerial de Salud
Valparaíso.**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumno
CRISTIAN ANDRES CARO CARREÑO

Profesor Guía
JAIME RUBINA BUSTAMANTE

Valparaíso, Enero 2012

Agradecimientos

*“Es gratitud cuando surge del
corazón y no de la mente.”*

Sam N. Hampton

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, quisiera agradecer a personas que directa o indirectamente ayudaron a sacar adelante este proceso, ya sea opinando, corrigiendo, sugiriendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, y acompañando en el largo de este suceso.

Agradezco a mis padres, Leonardo Caro Molina y Begonia Carreño Pino quienes son fundamentales en mi vida, y han sido un gran pilar para poder lograr este objetivo, a pesar de que no pude vivir con ellos estos cinco años, me dieron la confianza y libertad suficiente para crecer como persona y adquirir responsabilidades, que ahora me convierten en una persona mas integral

También a mis hermanos, Diego Caro Carreño y Gino Caro Carreño quienes me apoyaron constantemente en este camino sin interés alguno, por su cariño incondicional y ayuda en los momentos difícil a los cuales me tuve que enfrentar en estos cinco años.

A mis compañeros, que durante estos cinco años lograron comprenderme, en mis momentos difíciles y fueron un pilar fundamental en este proceso.

Al departamento de finanzas del SEREMI de Salud Valparaíso, quienes fueron un vinculo fundamental en el desarrollo de esta tesis, ya que fueron determinantes para la recolección de los datos.

Al profesor Jaime Rubina, quien fue mi profesor guía y fue un apoyo constante en el desarrollo de la tesis, sugiriéndome cada vez que fuese necesario, para lograr cumplir con el objetivo. Mil gracias por su colaboración.

Por ultimo quisiera agradecer, a todas esas personas que durante estos cinco años me tuvieron paciencia y me comprendieron tal cual soy

Por ustedes es demasiado poco decir GRACIAS...

Índice

RESUMEN.....	5
INTRODUCCION.....	6
Planteamiento del problema.....	7
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Metodología.....	8
Resultados Esperados.....	8
CAPITULO I	
DESCRIPCION DE LA UNIDAD DONDE SE DESARROLLO EL TRABAJO.....	9
1. Secretaría Regional Ministerial De Salud.....	9
1.1 Definición.....	9
1.2. Misión institucional.....	9
1.3. Oficinas.....	10
1.3.1. <i>Oficina Territorial Viña del Mar.....</i>	<i>10</i>
1.3.2. <i>Oficina Territorial Valparaíso.....</i>	<i>10</i>
1.3.3. <i>Oficina Local Quilpué.....</i>	<i>11</i>
1.3.4. <i>Oficina Provincial Isla de Pascua.....</i>	<i>11</i>
1.3.5. <i>Oficina Provincial Quillota.....</i>	<i>12</i>
1.3.6. <i>Oficina Provincial San Antonio.....</i>	<i>12</i>
1.3.7. <i>Oficina Provincial Aconcagua.....</i>	<i>12</i>
1.4. Funciones de la SEREMI de Salud Valparaíso.....	13
1.5. Organigrama de la SEREMI de Salud Valparaíso.....	15
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	16
1. Modernización en Chile.....	16
2. Gobierno abierto.....	16
3. Información y democracia.....	17

4.	participación ciudadana.....	17
5.	Constitución Política de República de Chile.	18
6.	Historia de la ley de transparencia.	18
7.	Ley nº 20.285 sobre acceso a la información pública	20
7.1.	Definición.	20
7.2.	Información pública.	20
7.3.	Principios de la ley.	21
7.4.	Transparencia Activa	22
7.4.1.	<i>Definición.</i>	22
7.4.2.	<i>Que se debe publicar.</i>	22
7.5.	Transparencia pasiva.....	23
7.5.1.	<i>Definición.</i>	23
7.5.2.	<i>Que se puede solicitar.</i>	24
7.5.3.	<i>Descripción del proceso.</i>	24
7.5.4.	<i>Causales de reserva o secreto.</i>	25
7.6.	Infracciones y sanciones.	26
8.	Consejo para la transparencia.	27
8.1.	Definición.	27
8.2.	Misión.	27
8.3.	Visión.	27
8.4.	Objetivos.	28
9.	Comisión defensora ciudadana.....	28

CAPITULO III

SITUACION ACTUAL DE LEY DE TRANSPARENCIA EN LA SEREMI DE SALUD. 29

1.	Ley de transparencia:	29
1.1.	OIRS	30
1.2.	Tipificaciones de los requerimientos ciudadanos.....	30
	<i>La OIRS consultas, sugerencias, felicitaciones, reclamos, denuncias y solicitudes de la ley de transparencia</i>	30
1.3.	Ruta de acceso para la información de la ley de transparencia	32

CAPITULO IV

METODOLOGIA DEL TRABAJO.....	33
Planteamiento del problema.....	33
Objetivo General.....	34
Objetivos Específicos.....	34
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA.....	35
Transparencia activa.....	35
Transparencia pasiva.....	37
Entrevistas:.....	47
Diagnóstico General.....	54
CAPITULO V	
PROPUESTAS DE MEJORAS.....	55
CONCLUSIONES.....	57
BIBLIOGRAFIA.....	59

RESUMEN.

La transparencia es un eje fundamental para el buen funcionamiento del estado, es así como se ha implementado la ley 20.285 la cual busca fortalecer aún más la democracia, y profundizar lo prescrito en el art. N° 8 de la constitución, el cual establece que los actos de los órganos del Estado deben ser públicos y accesibles a la ciudadanía. El presente trabajo de titulación tiene como objeto de estudio la implementación de la Ley sobre transparencia y acceso a la información pública en la SEREMI de Salud Valparaíso, analizando y evaluando la transparencia activa y pasiva, para lo cual tomará como base los parámetros establecidos en la propia Ley. En cuanto a la transparencia activa se verificará si cumple con publicar proactivamente su información en el sitio web y respecto de la transparencia pasiva se visitarán las Oficinas de información reclamos y sugerencias, OIRS, para diagnosticar si cumplen con los procedimientos y plazos relativos a la información establecidos en la Ley.

El referido diagnóstico, permitirá realizar propuestas administrativas tendientes a mejorar el nivel de cumplimiento de la ley en la SEREMI, lo que ayudará a fortalecer la participación de la ciudadanía, fortaleciendo con ello el objetivo de tener una mejor democracia.

INTRODUCCION.

Desde la implementación de la ley 20.285 en los órganos de la administración del Estado, han transcurrido dos años, los cuales bien podrían ser poco, para la implementación de una ley que busca profundizar la democracia y la participación ciudadana, en un ambiente de modernización. La ley 20.285 sobre transparencia y acceso a la información pública entró en vigencia a partir del 20 de abril del 2009, estableciendo que los órganos de la administración del Estado deben hacer pública su información, salvo lo que regule el consejo de la transparencia, definiendo y diferenciando para estos efectos lo que se entenderá por transparencia activa y transparencia pasiva.

La transparencia activa es la información que se debe publicar proactivamente en los sitios web de los órganos de la administración del Estado, basándose específicamente en el art. N° 7 la ley 20.285, además si hay servicios públicos que no tienen sitios web deberán publicar su información en el ministerio correspondiente. En cuanto a la transparencia pasiva es la información que puede ser solicitada a través de oficinas o sitios web, correspondiente a información del servicio, hacer un reclamo, sugerencia o felicitación al servicio.

Al analizar y evaluar el funcionamiento de la ley en la SEREMI de Salud, se podrá obtener una visión de usuarios acerca del servicio y así se podrá hacer una propuesta técnica con los resultados arrojados por el estudio.

Descripción de capítulos:

El capítulo I de la presente investigación describirá la unidad donde se desarrollo el trabajo, definiendo la subsecretaria de salud pública Valparaíso, también describiendo sus funciones y atribuciones.

El capítulo II, se dedicara al marco teórico el cual sentara las bases de la investigación definiendo el tema de fondo, que es la ley de transparencia.

El capítulo III, desarrollara la situación actual de la ley de transparencia en la subsecretaria de salud pública, en donde se expone el proceso de la ley de transparencia.

El capítulo IV, presenta la metodología de la investigación en donde se expone como se realizara la investigación, además se presentaran resultados de la investigación.

Finalmente el capítulo V, Se plantearán las propuestas de mejoras en base a los resultados obtenidos de los datos analizados

Planteamiento del problema.

La SEREMI de Salud de Valparaíso al ser un órgano desconcentrado del poder central, y tener una vinculación directa con el ejecutivo, debe cumplir con las medidas que implementa el estado y una de esas es la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública (ley 20.285). Lo que obliga al servicio a llevar un mayor control de sus actos, debido a que cuenta con 7 oficinas desconcentradas territorialmente y debe llevar a cabo un registro de información pública de ellas.

Es por esto que se pretende responder la pregunta: ¿Se han cumplido los objetivos y propósitos que dieron origen a la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el SEREMI de Salud Valparaíso?

Objetivos de la Investigación.

Para una correcta evaluación de la ley de transparencia en la SEREMI, será necesario, identificar los objetivos los cuales serán generales y específicos, y ayudaran a la obtención de resultados, de acuerdo a la legislación vigente.

Objetivo General.

Análisis y evaluación de la ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública en la Secretaria Regional Ministerial de Salud Valparaíso.

Objetivos Específicos.

- Describir la ley 20.285 de transparencia y acceso a la información
- Identificar la transparencia activa y pasiva
- Describir los procesos asociados a la implementación de la ley y sus efectos organizacionales
- Verificar el nivel de cumplimiento de la ley 20.285 en la SEREMI de Salud Valparaíso
- identificar la opinión de funcionarios acerca del cumplimiento de la normativa sobre la transparencia en la SEREMI

Metodología

Para el desarrollo del presente trabajo se ha recurrido a la recopilación de antecedentes bibliográficos, a través de textos y literatura relacionados con el tema, que fundamentan desde un punto de vista teórico la dictación de la normativa, igualmente se ha analizado la legislación, normas y reglamentos asociados a su implementación, como asimismo se revisaron estudios e informes estadísticos que verifican los grados de aplicabilidad y eficacia de los procedimientos administrativos y medidas organizacionales tendientes a cumplir con los requisitos impuestos por ley a los servicios públicos.

Con el fundamento teórico dispuesto, Se procedió al análisis de la transparencia activa, visitando el sitio web del servicio, para verificar si cumplen con los requisitos impuestos por la ley 20.285, para luego proceder al análisis de la transparencia pasiva, verificando las medidas adoptadas por la OIRS, para dar cumplimiento a la normativa, en lo referente a contenidos de las respuestas y plazos estipulados en la ley vigente.

Para tener una visión desde la perspectiva del servicio, se realizaron entrevistas a funcionarios que se encuentran involucrados en la implantación de la ley de transparencia y acceso a la información pública.

Resultados Esperados.

Mediante la presente investigación se buscará analizar la implementación de la ley de transparencia en la Secretaría Regional Ministerial de Salud Valparaíso. Proponiendo las medidas de mejoras y reforzamiento que permitan alcanzar los niveles de calidad de servicio que la comunidad se merece, en el afán de aumentar el bienestar de los usuarios

CAPITULO I

DESCRIPCION DE LA UNIDAD DONDE SE DESARROLLO EL TRABAJO

1. Secretaría Regional Ministerial De Salud

1.1 Definición.

Las Secretarías Regionales Ministeriales son órganos desconcentrados de los Ministerios de Estado, y que existen en cada una de las Regiones del país. Estas están dirigidas por un Secretario Regional Ministerial (SEREMI), que es el virtual representante del ministro respectivo en la región. Por consiguiente La Secretaría Regional Ministerial de Salud Valparaíso, “es la autoridad sanitaria que representa al Ministerio de Salud en la Región de Valparaíso y que depende de la Subsecretaría de Salud Pública. Además, colabora directamente con el Intendente en temas relacionados con salud. Quien dirige esta institución es el Secretario Regional Ministerial de Salud de Valparaíso. Se trata de un profesional universitario con competencia, experiencia, conocimiento y habilidades certificadas, en el ámbito de la salud pública”¹.

1.2. Misión institucional.

La Secretaría Regional Ministerial de Salud Valparaíso tiene por misión “contribuir en el mejoramiento sostenido de la salud y la calidad de vida de la población de la Región de Valparaíso, en su rol de Autoridad Sanitaria, por medio de acciones de salud pública de promoción, prevención y fiscalización en el ámbito sanitario - ambiental que velen por el cumplimiento de las normativas vigentes y los lineamientos Ministeriales, con un modelo de gestión participativo e intersectorial que responda de manera eficiente y oportuna a los problemas y necesidades sanitario ambientales de la Región”².

¹ Que es la seremi de salud. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.asrm.cl/Menu/Institucion.aspx>

² Conozca su seremi, misión. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://seremi5.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/ssrv/inicio_ssrv.html

1.3. Oficinas.

Son locales de atención al público, siendo desconcentrados de la SEREMI de Salud Valparaíso, las cuales permiten tener un mejor control de los actos que suceden en la región, es así como las oficinas de la autoridad sanitaria se despliegan a través, de la región.

1.3.1. Oficina Territorial Viña del Mar.

La oficina de Viña del Mar abarca el área jurisdiccional correspondiente a las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví. Promoviendo las acciones de salud pública de promoción, prevención, vigilancia y fiscalización.

“Es una de las Oficinas relevantes en cuanto a Instalaciones y versatilidad de realidades sanitarias y ambientales, por su configuración geográfica, concentración de población (22,2% de la población regional) y la predominancia económica, turística e industrial. Cuenta con un equipo profesional, técnico e inspectivo que permite dar respuesta a los requerimientos sanitarios de la población, empresas e instituciones de la jurisdicción.

Las actividades con el mundo privado, científico y de servicio son una constante, pues el ejercicio de las funciones se efectúa en coordinación y complementariedad con Instituciones a fines del sector público y privado y las autoridades provinciales y comunales”³.

1.3.2. Oficina Territorial Valparaíso.

La oficina de Valparaíso abarca las comunas de Valparaíso, Casablanca, Juan Fernández. Buscando promover y proteger la salud de las personas y su ambiente.

“Es una de las Oficinas relevantes en cuanto a Instalaciones y versatilidad de realidades sanitarias y ambientales, por su configuración geográfica, concentración de población y la predominancia económica, turística e industrial. Cuenta con un equipo profesional, técnico e inspectivo que permite dar respuesta a los requerimientos sanitarios de la población, empresas e instituciones de la jurisdicción.

³ Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

Las actividades con el mundo privado, científico y de servicio son una constante, pues el ejercicio de las funciones se efectúa en coordinación y complementariedad con Instituciones a fines del sector público y privado y las autoridades provinciales y comunales”⁴.

1.3.3. Oficina Local Quilpué

“Se cambia la conformación de la oficina, a partir de mayo del presente año, en el sentido que existen encargados de las distintas áreas temáticas dirigidos por el o la encargado de Viña del Mar y asistidos por la jefatura de la oficina. Exceptuando las áreas temáticas de inocuidad de alimentos y Zoonosis, a cargo de la jefatura de la oficina, Médico Veterinario. Las áreas abordadas por esta oficina son: Alimentos, Zoonosis, Salud Ocupacional, Seguridad Química, Residuos Industriales, Saneamiento Básico, Locales de atención comunitaria, Ruido y Calidad del Aire, resolviendo solicitudes de demanda espontánea, de autorización, programa y educación.

Existen áreas temáticas que actualmente no se abordan como Profesiones Médicas, Epidemiología, Políticas Farmacéuticas Programas y Prioridades, y Promoción de la Salud, por no contar con personas idóneas para desarrollar la actividad”⁵.

1.3.4. Oficina Provincial Isla de Pascua

“Esta oficina Provincial es la representante de la SEREMI de salud en la comuna de Isla de Pascua, cuyos objetivos apuntan a mantener, promover, prevenir y mejorar la salud de las personas en el ámbito personal y medioambiental a través de la educación, control y fiscalización. Para ello realiza las funciones de vigilancia epidemiológica, coordinación con atención primaria de red asistencial en programa de alimentación complementaria y programa ampliado de inmunizaciones, actividades de unidad de salud ocupacional, actividades de unidad de control y fiscalización medioambiental, actividades de unidad de asesoría de farmacia, Oirs, subcomisión Compin, programa de zoonosis y”⁶.

⁴ Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

⁵ Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

⁶ Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

1.3.5. Oficina Provincial Quillota

“Esta Oficina Provincial atiende a siete comunas de la región: Quillota, La Calera, La Cruz, Nogales, Hijuelas, Limache y Olmué, cumpliendo las funciones que le corresponden a la SEREMI de SALUD en esta área jurisdiccional, en todas las materias de Salud Pública, como la fiscalización y ejecución de las disposiciones del Código Sanitario, ejecución del diagnóstico y vigilancia epidemiológica, desarrollar acciones de promoción y educación sanitaria y velar por el cumplimiento de normas, planes, programas y políticas nacionales, adecuándolas a la realidad local”⁷.

1.3.6. Oficina Provincial San Antonio

“La Oficina Provincial San Antonio, Es responsable de la ejecución de las políticas de la Seremi de Salud Valparaíso y el Ministerio de Salud en la jurisdicción geográfica de la Provincia de San Antonio.

En ella se ejecutan principalmente actividades de control locales de alimentos, locales recreacionales y de atención comunitaria, programas de vigilancia de Agua potable urbana y rural, prevención de ingreso de mosquito Aedes aegypti, para prevención Dengue, control de alimentos importados al país y reglamento sanitario internacional como paso fronterizo de entrada al país, y atención de las demandas de la comunidad recibidas a través de OIRS”⁸.

1.3.7. Oficina Provincial Aconcagua

“Es la extensión de la SEREMI de Salud en el territorio de las provincias de San Felipe, Los Andes y Petorca, desarrolla acciones de promoción, vigilancia y fiscalización en salud y se constituye en la puerta de entrada para todas las demandas: consultas, tramitaciones, regularizaciones, autorizaciones sanitarias que requiere gestionar la población e instituciones de ese territorio.

⁷ Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

⁸ Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

Realiza sus funciones en coordinación y complementariedad con otras instituciones de sector público y privado y en estrecha relación con los gobiernos provinciales y comunales”⁹.

1.4. Funciones de la SEREMI de Salud Valparaíso

Las Seremis de Salud se rigen por las disposiciones establecidas en la ley 19.937 sobre la Autoridad Sanitaria y se rigen de acuerdo a las normas y políticas dictadas por el Ministerio de Salud.

“1.- Velar por el cumplimiento de las normas, planes, programas y políticas nacionales de salud fijados por la autoridad. Asimismo, adecuar los planes y programas a la realidad de la respectiva región, dentro del marco fijado para ello por las autoridades nacionales.

2.- Ejecutar las acciones que correspondan para la protección de la salud de la población de los riesgos producidos por el medio ambiente y para la conservación, mejoría y recuperación de los elementos básicos del ambiente que inciden en ella, velando por el debido cumplimiento de las disposiciones del Código Sanitario y de los reglamentos, resoluciones e instrucciones sobre la materia, para lo cual se encontrará dotado de todas las facultades y atribuciones que el Código Sanitario y demás normas legales y reglamentarias sanitario ambientales le confieren, de conformidad con lo previsto en el art. 14C.

3.- Adoptar las medidas sanitarias que correspondan según su competencia, otorgar autorizaciones sanitarias y elaborar informes en materias sanitarias. Las normas, estándares e instrumentos utilizados en la labor de fiscalización, serán homogéneos para los establecimientos públicos y privados.

4.- Velar por la debida ejecución de las acciones de salud pública por parte de las entidades que integran la red asistencial de cada servicio de salud y, en su caso, ejecutarlas directamente, o mediante la celebración de convenios con las personas o entidades que correspondan. En el ejercicio de estas funciones, coordinará aquellas acciones de promoción y prevención cuya ejecución recaiga en los servicios de salud.

5.- Mantener actualizado el diagnóstico epidemiológico regional y realizar la vigilancia permanente del impacto de las estrategias y acciones implementadas.

6.- Colaborar, a solicitud de cualquier organismo público del sector salud, en la

⁹ Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

implementación de procedimientos de recepción de reclamos. Los procedimientos a que se refiere este numeral deberán ser concordados con los mencionados organismos, conforme lo determine el reglamento.

7.- Cumplir las acciones de fiscalización y acreditación que señalen la ley y los reglamentos y aquellas que le sean encomendadas por otros organismos públicos del sector salud mediante convenio.

8.- Evaluar el nivel de cumplimiento de las metas fijadas a las entidades administradoras de salud municipal y sus establecimientos, conforme a lo dispuesto en el artículo 4º de la leyNº19.813.

9.- Organizar, bajo su dependencia y apoyar el funcionamiento de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

10.- Las demás que establezcan las leyes y reglamentos¹⁰.

¹⁰ Conozca su seremi, funciones. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://seremi5.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/conozca_su_seremi_principal.html

1.5. Organigrama de la SEREMI de Salud Valparaíso

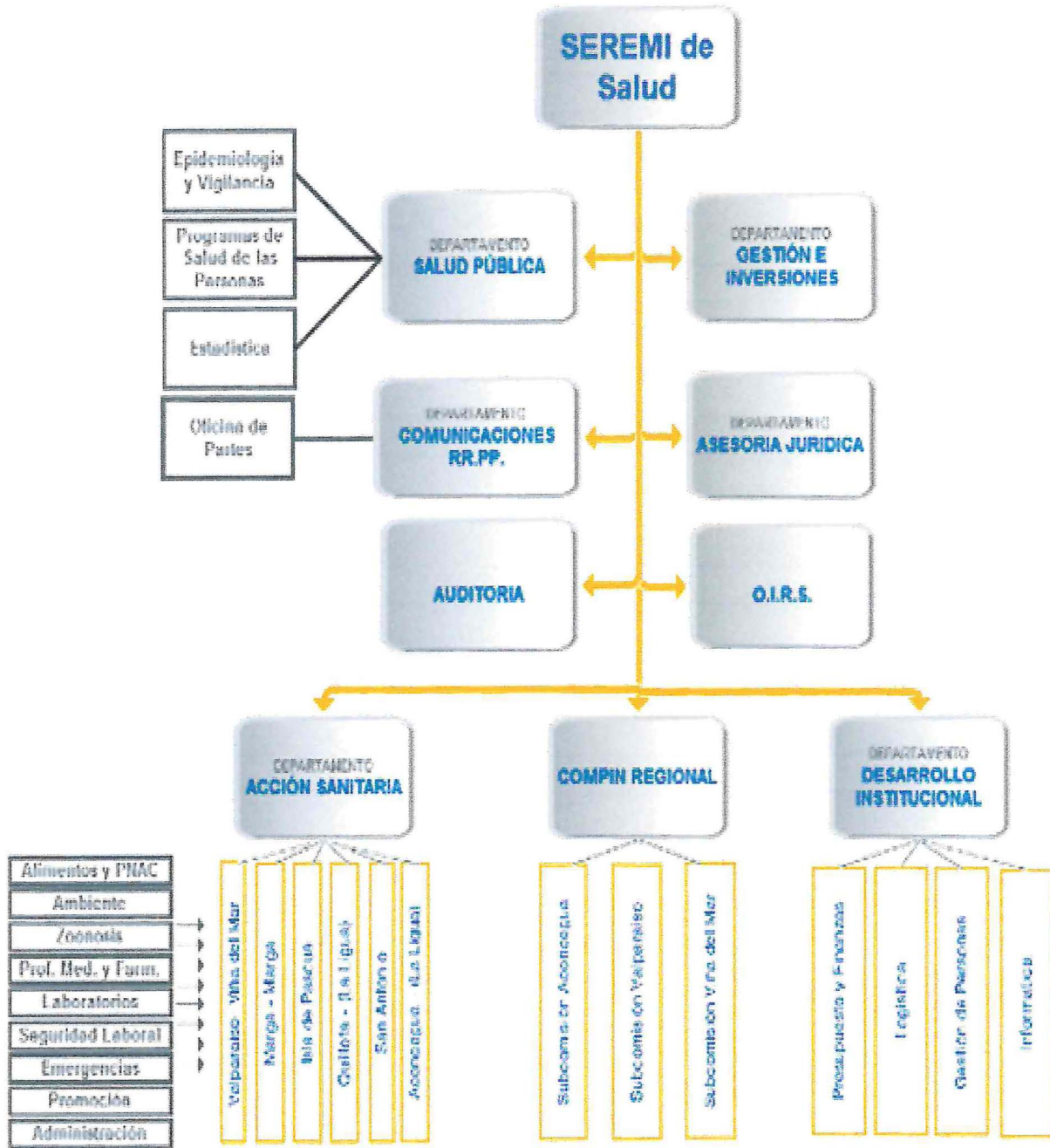


IMAGEN N°1. ORGANIGRAMA SECRETARIA REGIONAL MINISTERILA DE SALUD¹¹.

¹¹ Organigrama. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://seremi5.redsalud.gob.cl/ur/page/seremis/seremi5/g_conozca/ssrv/organigrama.html

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

1. Modernización en Chile.

La Modernización es la adaptación a un entorno que se encuentra en un cambio constante, en donde continuamente van surgiendo nuevos retos y expectativas. Es así como se puede aplicar a la administración pública, en donde existe una transición de un sistema burocrático a un sistema que haya una mejor gestión de los procesos, por consiguiente puede aplicarse la modernización en Chile en cuanto al acceso a la información pública.

“La modernización del Estado de Chile implica un cambio de foco para centrarse 100% en mejorar la satisfacción y calidad del servicio entregado a los ciudadanos, por lo que ha sido levantada por el Presidente Sebastián Piñera como una prioridad de gobierno.

En este sentido, contar con un Estado más moderno es fundamental para que Chile sea un país desarrollado, por lo que es necesario atender lo que los ciudadanos consideran como una prioridad: servicios más cercanos, efectivos y eficientes.

Adicionalmente, la agenda tiene otras tres áreas de acción tendientes a este mismo objetivo: mejorar la institucionalidad del Estado, fomentar la efectividad de las personas en el Estado y promover una mayor descentralización”¹².

2. Gobierno abierto.

“Uno de los compromisos presidenciales, reafirmados este 21 de Mayo de 2011, incluye el perfeccionamiento de la democracia y la modernización del Estado. Estos dos conceptos van de la mano y son parte fundamental de un Estado moderno.

Las políticas de Gobierno Abierto guardan relación con la transparencia y la participación ciudadana, considerando a los ciudadanos como actores activos del proceso de hacer un mejor Estado.

¹² Modernización. Extraído el 21 de noviembre de 2011, desde <http://www.modernizacion.gob.cl/modernizacion/>

Actualmente, los países desarrollados están implementando políticas de gobierno abierto que incluyen: perfeccionamiento de la transparencia institucional, liberación de datos gubernamentales, gestión de ideas y conocimiento ciudadano, entre otros¹³.

3. Información y democracia.

La información es fundamental para que exista una verdadera democracia, debido a que solo una ciudadanía bien informada puede contribuir en forma efectiva al proceso de toma de decisiones que afectarán su futuro.

“El derecho a la información, si se implementa correctamente, permite un diálogo entre el público y sus gobernantes, cultiva la buena gobernanza y promueve la rendición de cuentas al empoderar a los ciudadanos, los periodistas y la sociedad civil en general con la información que requieren para luchar contra la corrupción y actuar como vigilantes contra abusos por parte de las autoridades.

De manera más general, democratizar el acceso a la información, en particular la información en manos de entidades públicas, fomenta un clima político de apertura, transparencia y participación, que es la base de una democracia legítima¹⁴.

4. participación ciudadana.

Según el instructivo presidencial número 4 sobre participación ciudadana emitido por la SEGPRES del año 2002 “La participación ciudadana es una dimensión fundamental de todo sistema democrático, pues contribuye a que los derechos y deberes institucionalmente establecidos sean efectivamente reconocidos y ejercidos.

La participación requiere, por una parte, que el sector público tenga la apertura, genere la información y establezca espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía. Por otra parte, la participación necesita de una ciudadanía que se involucre en las cuestiones públicas, con organizaciones fuertes que representen toda su diversidad.

¹³ Gobierno abierto. Extraído el 21 de noviembre de 2011, desde <http://www.modernizacion.gob.cl/gobierno-abierto/>

¹⁴ Derecho a la información en américa latina. Extraído el 21 de noviembre de 2011, desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/documentos/acceso_toby_latinoamerica.pdf

Entendida así, la participación tiene la virtud de contribuir a generar una relación de colaboración y respeto mutuo entre el Estado y la ciudadanía. Asimismo, favorece el fortalecimiento de la sociedad civil y permite una mayor legitimidad de las políticas públicas.”

La Política reconoce la importancia de contar con el compromiso de las personas, las familias y los grupos sociales o comunidades, en la realización de programas, actividades y acciones

5. Constitución Política de República de Chile.

De acuerdo a la Constitución Política de República de Chile el ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones.

“Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional”¹⁵.

6. Historia de la ley de transparencia.

“En 1994, la comisión Nacional de Ética Pública, formada bajo el mandato del Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle, propuso 41 recomendaciones en su informe final, dentro de los cuales se incluía la consagración de la transparencia como principio constitucional. Uno de sus frutos más importantes fue la Ley N° 19.653, de 1999, también conocida como “Ley de Probidad”, que reguló materias como el acceso a la información administrativa, las inhabilidades e incompatibilidades funcionarias, el tráfico de influencias y los conflictos de intereses a que pueden verse sometidos los servidores públicos.

Lo anterior debe complementarse con la Ley N°19.645, también de 1999, que modernizó las disposiciones del Código Penal sobre delitos contra la función pública.

¹⁵ Capítulo I. Bases de la institucionalidad, Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde <http://www.bcn.cl/ley-transparencia/ley-transparencia/articulo-8-constitucion>

Luego, en 2003, el gobierno del Presidente Ricardo Lagos alcanzó un amplio acuerdo político-legislativo para la modernización del Estado, la transparencia y la promoción del crecimiento que facilitó la aprobación de un nuevo y significativo conjunto de reformas.

Posteriormente vino la profunda reforma constitucional del año 2005 (Ley N°20.050) que incluyó dentro de las bases institucionales los principios de probidad y publicidad, y la ratificación de importantes convenios internacionales para luchar contra la corrupción, especialmente la “Convención Interamericana Contra la Corrupción” (1998) y la “Convención de las Naciones Unidas en contra de la Corrupción” (2006).

En noviembre de 2006 la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, anunció una nueva agenda gubernamental en materia de probidad y transparencia. Para incrementar la transparencia del sector público se dictó el Instructivo Presidencial N°8, de diciembre de 2006, mediante el cual ordenó publicar a los órganos y servicios de la Administración del Estado información relativa a materias como el personal o las contrataciones públicas en los sitios Web de cada institución pública, creando para ello el banner “Gobierno Transparente”. Asimismo, se dio un decidido impulso al proyecto de Ley sobre Acceso a la Información Pública, norma que fue publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008 y que entró en plena vigencia en abril de 2009.

El 2 de marzo de 2009 se dictó por parte de la Presidenta de la República el Decreto Supremo N°13, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, mediante el cual se aprobó el Reglamento de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, norma que precisa algunos aspectos de la Ley tanto en lo referente a transparencia activa, como al ejercicio del derecho de acceso a información pública¹⁶.

¹⁶ Resumen de la ley n°20.285 sobre acceso a la Información Pública y su reglamento. Cap. 1 presentación. Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde [http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen de la ley 20285.pdf](http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf).

7. Ley nº 20.285 sobre acceso a la información pública

7.1. Definición.

La Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública fue promulgada el 11 de agosto de 2008 por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, y entró en vigencia el 20 de abril de 2009.

“Considerada como uno de los ejes de la Agenda de Probidad y Transparencia, es parte integrante también de la Agenda de Modernización del Estado, ya que tiene como principal objetivo abrir la información de los organismos públicos a todas las personas, promoviendo un sistema estatal más cercano, generando nuevos espacios para la participación y mejorando las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública.

La normativa regula los siguientes aspectos:

- El principio de transparencia de la función pública.
- El derecho que le cabe a todas las personas de tener acceso a la información de los organismos del Estado.
- Los procedimientos para ejercer y proteger ese derecho.
- Las excepciones para la publicación de la información.

En lo particular, la Ley define la información que los organismos del Estado deben mantener a disposición del público en sus sitios institucionales, establece los procedimientos para solicitar información pública y crea el Consejo para la Transparencia, órgano autónomo que vela por el cumplimiento de la nueva normativa”¹⁷.

7.2. Información pública.

Se entiende por información pública, “los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, salvo las excepciones que establece 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

¹⁷ Que es la ley de transparencia. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.probidadytransparencia.gob.cl/ley-de-transparencia/que-es>,

formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Documento es todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento, gráfico, fotografía, microforma, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales y, en general, todo soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de éstos (artículo 3, letra c) del Reglamento de la Ley)”¹⁸.

7.3 Principios de la ley.

Los principios son reglas o normas de conducta que orientan una acción y por consecuencia estos principios buscan orientar la Ley de transparencia.

- “Principio de la relevancia: Presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.
- Principio de la libertad de información: Toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, sólo con excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.
- Principio de apertura o transparencia: Toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas
- Principio de máxima divulgación: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales.
- Principio de la oportunidad: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.
- Principio de gratuidad: El acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley”¹⁹.

¹⁸ Resumen de la ley n°20.285 sobre acceso a la Información Pública y su reglamento. Cap.2 aspectos generales. Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf

¹⁹ Algunos principios de Ley. Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde <http://www.bcn.cl/ley-transparencia/resumen-ley-transparencia>

7.4. Transparencia Activa

7.4.1. Definición.

Los órganos de la Administración del Estado obligados al cumplimiento de la Ley deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes, los que deben ser actualizados, al menos, dentro de los diez primeros días de cada mes. Además esta información deberá ser publicada en el “banner” de “transparencia activa” o “Gobierno transparente” en su defecto.

7.4.2. Que se debe publicar.

La información que debe ser publicada permanentemente en el banner de “Gobierno Transparente” es:

- “Su estructura orgánica;
- Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos;
- El marco normativo que les sea aplicable;
- La planta del personal y el personal a contrata, a honorarios y aquellos que se desempeñen en virtud de un contrato de trabajo, con las correspondientes remuneraciones brutas mensualizadas;
- Las reproducciones fieles de los contratos y sus modificaciones suscritos para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso;
- Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios;
- Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros;
- Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano;

- El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución (excluyendo los datos sensibles);
- Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso, lo que comprende las audiencias, consultas e informaciones públicas, la participación directa y otras similares que contemplen los procedimientos de toma de decisiones;
- La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año;
- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan. Par tal efecto, se deberán publicar los resultados contenidos en el informe final de la auditoría efectuada por la Contraloría General de la República o de la empresa externa a la cual se le encomiende dicha labor.;
- Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica²⁰.

7.5. Transparencia pasiva.

7.5.1. Definición.

Es el deber que tienen los organismos públicos de responder a las solicitudes de información de las personas, a menos que exista una razón de secreto o reserva estipulada por la misma ley. Este derecho está reconocido, además, en el artículo 8° de la Constitución.

La información podrá ser solicitada por escrito, o por el sitio electrónico de la OIRS sin la necesidad de patrocinio de abogado.

²⁰ Transparencia activa. Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde, [http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen de la ley 20285.pdf](http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf)

7.5.2. Que se puede solicitar.

“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”²¹.

7.5.3. Descripción del proceso.

La solicitud de información se realiza en el organismo que se desea obtener la información, en donde debe completar un formulario con las siguientes cláusulas.

“Para que una solicitud sea declarada admisible y acogida a trámite, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) el nombre y apellidos del solicitante y de su apoderado, en su caso;
- b) dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso;
- c) la identificación clara de la información que se requiere;
- d) la firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado, y
- e) el órgano administrativo al que se dirige.

Adicionalmente, el solicitante podrá expresar en la solicitud la voluntad de ser notificado mediante correo electrónico para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo, indicando para ello una dirección habilitada”²².

La autoridad debe dar respuesta a todas las solicitudes dentro de un plazo de 20 días hábiles, ya sea entregando la información solicitada o negándose a ello, señalando la causal legal invocada. El plazo sólo puede ser prorrogado una sola vez por otros 10 días hábiles cuando sea difícil reunir la información.

²¹ Transparencia pasiva que se puede requerir. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.bcn.cl/ley-transparencia/resumen-ley-transparencia>

²² Derecho de acceso de la información. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf

7.5.4. Causales de reserva o secreto.

Las causales de secreto o reserva que puede hacer valer el órgano o servicio para denegar parcial o totalmente el acceso a información puede deberse a ciertas cláusulas que se detallaran a continuación.

“son aquellas señalada en los artículos 21 de la Ley y 7° del Reglamento:

a) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el cumplimiento de las funciones del órgano requerido, especialmente:

» En los casos de prevención, investigación y persecución de un crimen o delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales;

» Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución;

» Se trate de requerimientos de carácter genérico y masivo, cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales;

Se entiende que un requerimiento tiene la calidad de genérico cuando no es específico respecto de las características esenciales de la información solicitada, tales como la materia, fecha de emisión o periodo de vigencia, autor, soporte , origen o destino.

Se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales.

b) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte a los derechos de las personas, particularmente tratándose de su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico. Se entenderá por tales aquéllos que el ordenamiento jurídico atribuye a las personas, en título de derecho y no de simple interés.

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

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

- e) Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8° de la Constitución²³.

En la calificación de estas causales la autoridad podrá hacer las consultas necesarias a los demás órganos competentes para determinar su ocurrencia, según lo establecido en el artículo 7° inciso final del Reglamento. Además las leyes dictadas con anterioridad a la entrada en vigencia de esta Ley, correspondientes a secreto o reserva de actos administrativos deberán entenderse como si hubiesen sido aprobados con quorum calificado

7.6. Infracciones y sanciones.

La Ley regula las infracciones y sanciones a que puede estar sujeto la autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado.

“Sanciones. Las sanciones se podrán aplicar en los siguientes casos:

- a) cuando ocurra una denegación infundada de acceso a la información,
- b) cuando no se entregue oportunamente la información en la forma decretada, una vez que así haya sido ordenado por el mismo Consejo o por la Corte de Apelaciones, o
- c) cuando se incumplan injustificadamente las normas sobre transparencia activa.

Infracciones. Las infracciones se sancionarán con una multa del 20% al 50% de las remuneraciones de la autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio, previa instrucción de la correspondiente investigación sumaria o sumario administrativo.

En el caso de la no entrega oportuna de la información, si la autoridad, jefatura, o jefe superior del órgano o servicio de la Administración persistiere en su actitud, se le aplicará el doble de la sanción indicada y la suspensión en el cargo por el lapso de cinco días.

Las sanciones serán aplicadas por el Consejo de transparencia, en las siguientes circunstancias.

²³ Causales de reserva o secreto. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf

- a) Previa instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo, efectuado por el mismo Consejo, ajustándose a las normas del Estatuto Administrativo, o
- b) Previa instrucción de un sumario iniciado por la Contraloría General de la República, de conformidad a su ley orgánica, y a solicitud del mismo Consejo.

Las sanciones aplicadas deberán ser publicadas en los sitios electrónicos del Consejo y del respectivo órgano o servicio, dentro del plazo de 5 días hábiles, contados desde que la respectiva resolución sea publicada”²⁴.

8. Consejo para la transparencia.

8.1. Definición.

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

8.2. Misión.

El consejo para la Transparencia tiene como misión “promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas”²⁵.

8.3. Visión.

El Consejo para la Transparencia “promueve la consolidación de un modelo de gestión gubernamental que, inspirado en el Principio de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, profundiza la democracia y fomenta la confianza en la función pública sobre la base de la participación y el control ciudadano”²⁶.

²⁴ Infracciones y sanciones. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf

²⁵ Misión. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.consejotransparencia.cl/mision-y-vision/consejo/2009-04-08/114213.html>

²⁶ Visión. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.consejotransparencia.cl/mision-y-vision/consejo/2009-04-08/114213.html>

8.4. Objetivos.

Los objetivos del consejo para la transparencia son:

- “Promover el principio de transparencia y difundir el derecho de acceso a la información pública, generando información relevante sobre los niveles de implementación en el sector público y buenas prácticas instaladas.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública velando por su accesibilidad, exigibilidad y disponibilidad, y fiscalizando el cumplimiento de los deberes de transparencia a través de los medios y procedimientos que establezcan las normativas aplicables.
- Perfeccionar la regulación de la normativa en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información, favoreciendo la eficiencia de la gestión pública y el control ciudadano.
- Instalar el Consejo para la Transparencia en base a un modelo de gestión pública de calidad que promueve la participación ciudadana, incorporando experiencias comparadas y mejores prácticas institucionales”²⁷.

9. Comisión defensora ciudadana

La comisión defensora ciudadana intercede por el individuo de forma gratuita, cuando el organismo público al cual se solicita la información, no responde dentro del plazo establecido por la ley o dicha respuesta afecta tus derechos. Este organismo colabora con el mejoramiento de la atención al usuario, a través de la promoción y protección de los derechos y deberes. Por consiguiente la CDC siempre actúa después de que el usuario haya echo la petición a la OIRS.

La CDC antes de intervenir debe verificar si tiene competencia dentro de la institución a cual se solicita la información, de ser positivo solicita antecedentes al usuario para proceder con el recurso de protección al usuario de lo contrario la CDC declara la solicitud como inadmisibile por falta de competencia. Este organismo tiene competencia dentro de los 340 organismos públicos, exceptuando el poder judicial, el parlamento, la contraloría y las municipalidades.

²⁷ Objetivos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.consejotransparencia.cl/nuestros-objetivos/consejo/2009-04-08/115623.html>

CAPITULO III

SITUACION ACTUAL DE LA LEY DE TRANSPARENCIA EN LA SEREMI DE SALUD.

1. Ley de transparencia:

Actualmente la información pública puede ser solicitada a través de las OIRS y existe una estrecha relación con el departamento asesor de la SEREMI en la cual van haciendo públicos los actos realizados por esta institución.

Las OIRS, son espacios de acogida ciudadana que permiten a las personas acceder a los órganos del Estado, además garantizan el ejercicio pleno de los derechos de los ciudadanos, éstos podrán hacer valer su derecho a través de, solicitudes, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y la ley de transparencia acerca de las materias propias de este servicio. La información puede ser solicitada en forma presencial o a través de internet, por medio del trámite en línea Para ello se debe entregar una atención oportuna, de calidad y sin discriminación. Dicha información puede tener un costo dependiendo el soporte que solicite el usuario acerca de la ley de transparencia, el cual puede variar con la ley 19880 y estos costos serian:

Medio de soporte	Costo de reproducción
Fotocopia o impresión blanco y negro	\$ 20 por hoja
CD	\$ 200
DVD	\$ 350

CUADRO N° 1: COSTOS DE REPRODUCCION DE LOS MEDIOS DE SOPORTE.

1.1. OIRS.

Las OIRS, se encuentran distribuidas en la región en oficinas provinciales y son las siguientes ciudades:

Oficina de San Felipe (oficinas satélites de, LLay- LLay, La Ligua, Los Andes, Los Libertadores, internación puerto terrestre, COMPIN), Oficina de Valparaíso (OIRS regional, territorial Valparaíso, COMPIN, Oficina central), Oficinas de Viña del Mar (territorial de viña del mar, COMPIN), Oficina satélite Quilpué, Oficina provincial Quillota, Oficina provincial de San Antonio, Oficina provincial de Isla de Pascua. Y la función de estas oficinas es:

- Acoger, respeto irrestricto, dignidad confidencialidad y empatía.
- Informar sobre servicios, requisitos, plazos, personas responsables, ubicación competencia, horarios de atención, estado de avance de s requerimiento.
- Recibir, registrar, gestionar, responder, y/o derivar los requerimientos ciudadanos según corresponda.
- Realizar mediciones de satisfacción ciudadana.
- Coordinarse con otros espacios de atención.

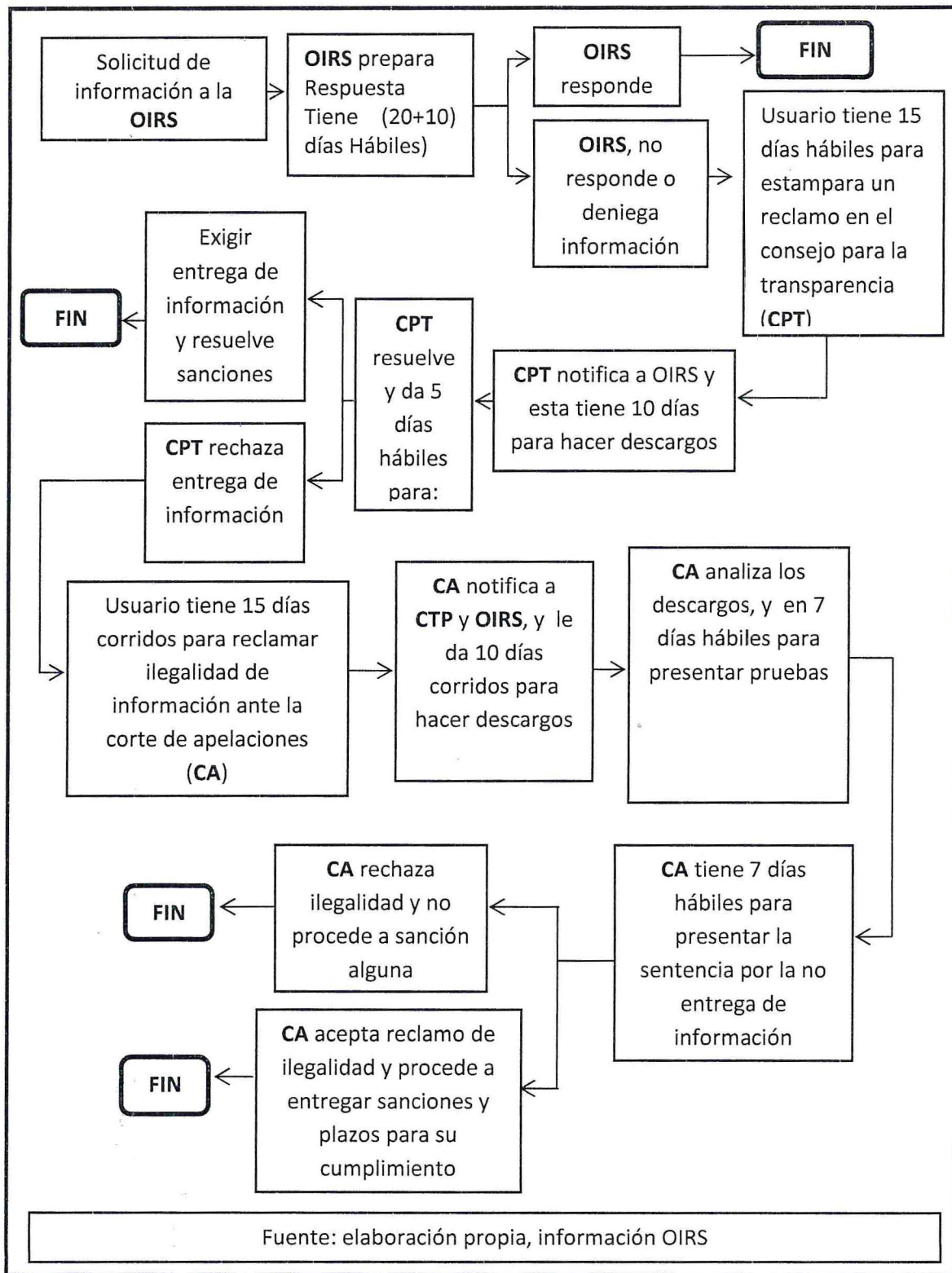
1.2. Tipificaciones de los requerimientos ciudadanos

La OIRS además de recibir requerimientos de la ley de transparencia, puede recibir los siguientes requerimientos

REQUERIMIENTOS	SIGNIFICADO
Consultas	Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la OIRS
Sugerencias	Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación o acción de un servicio.

Felicitaciones	Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una Institución por la calidad del servicio prestado
Reclamos	Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en la cual considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en el ámbito de salud. Se refieren en general a temas relacionados con información, infraestructura, probidad administrativa, procedimiento, tiempo de espera y trato.
Denuncias	Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular, falta de probidad de uno o varios funcionarios/as, de una Institución o establecimientos de Salud, implicando otorgar una respuesta formal de la Institución.
Solicitud de fiscalización	Se refiere a aquellas peticiones que realiza el usuario tendiente a que la Autoridad Sanitaria verifique las condiciones sanitarias, de higiene y seguridad existentes en una instalación.

1.3 Ruta de acceso para la información de la ley de transparencia



CUADRO N°2. PROCESO DE ENTREGA DE INFORMACION PÚBLICA.

CAPITULO IV

METODOLOGIA DEL TRABAJO

Para el desarrollo del presente trabajo se ha recurrido a la recopilación de antecedentes bibliográficos, a través de textos y literatura relacionados con el tema, que fundamentan desde un punto de vista teórico la dictación de la normativa, igualmente se ha analizado la legislación, normas y reglamentos asociados a su implementación, como asimismo se revisaron estudios e informes estadísticos que verifican los grados de aplicabilidad y eficacia de los procedimientos administrativos y medidas organizacionales tendientes a cumplir con los requisitos impuestos por ley a los servicios públicos.

Con el fundamento teórico dispuesto, Se procedió al análisis de la transparencia activa, visitando el sitio web del servicio, para verificar si cumplen con los requisitos impuestos por la ley 20.285, para luego proceder al análisis de la transparencia pasiva, verificando las medidas adoptadas por la OIRS, para dar cumplimiento a la normativa, en lo referente a contenidos de las respuestas y plazos estipulados en la ley vigente.

La metodología de investigación a utilizar será cuantitativa con carácter descriptivo, debido a que se realizaran entrevistas a funcionarios que se encuentran involucrados en la implantación de la ley de transparencia y acceso a la información pública. Además se procesaran datos que permitan brindar conocimiento acerca de la real situación de la SEREMI de Salud en cuanto al nivel de cumplimiento de la Ley de transparencia.

Planteamiento del problema.

La SEREMI de Salud de Valparaíso al ser un órgano desconcentrado del poder central, y tener una vinculación directa con el ejecutivo, debe cumplir con las medidas que implementa el Estado y una de esas es la relativa a la ley de transparencia y acceso a la información pública (ley 20.285), lo que obliga al servicio a llevar un mayor control de sus actos, debido a que cuenta con 7 oficinas desconcentradas territorialmente y debe llevar a cabo un registro de información pública de ellas.

Es por esto que se pretende responder la pregunta: ¿Se han cumplido los objetivos y propósitos que dieron origen a la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el SEREMI de Salud Valparaíso?

Para la ejecución del trabajo se han diseñado objetivos generales y específicos, los que se detallan a continuación

Objetivo General.

Análisis y evaluación de la ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública en la Secretaría Regional Ministerial de Salud Valparaíso.

Objetivos Específicos.

- Describir la ley 20.285 de transparencia y acceso a la información
- Identificar la transparencia activa y pasiva
- Describir los procesos asociados a la implementación de la ley y sus efectos organizacionales
- Verificar el nivel de cumplimiento de la ley 20.285 en la SEREMI de Salud Valparaíso
- identificar la opinión de funcionarios acerca del cumplimiento de la normativa sobre la transparencia en la SEREMI

Para cumplir con estos objetivos se diseñó una forma de trabajo consistente en:

- Transparencia activa: Analizar y evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones que impone la legislación, respecto de la transparencia activa, para lo que se visitaron las páginas verificando, mediante una pauta de cumplimiento, si éstas están ejecutando las acciones y procedimientos establecidos, respecto de publicar información que la norma impone. Posteriormente se procederá a realizar una entrevista a la encargada de transparencia activa
- Transparencia Pasiva: analizar y evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones de la legislación vigente, en donde se procederá a la visita de la OIRS para la consecución de resultados en la plataforma electrónica de servicio y con posterioridad se procederá al análisis de información en cuanto tiempo de respuesta, sexo, y tipo de información solicitada. Y con posterioridad una entrevista al encargado de transparencia pasiva

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

Transparencia activa

Para evaluar el grado de cumplimiento de la transparencia activa, fue necesario verificar mediante una pauta de verificación si la página web del Servicio cumple con las disposiciones y bases expresadas en la ley 20285 de acceso a la información pública, procediendo a marcar con una "S" si cumple con la información, o con una "N" si no se cumple con la publicación de la información exigida en el sitio web respectivo.

La evaluación del sitio web fue efectuada el 15 de diciembre de 2011, en el transcurso de las 22:00 a las 23:30 horas, y se basó en lo establecido en el artículo 7º de la Ley de Transparencia de acuerdo a las instrucciones generales dictadas el CLPT.

Pauta de evaluación de transparencia activa	
Los actos y documentos del organismo objeto de publicación en el Diario Oficial	S
Las potestades, competencias y responsabilidades del organismo	S
El marco normativo	S
La estructura orgánica	S
Las facultades, funciones y atribuciones de sus unidades	S
El personal de planta, el personal a contrata, a honorarios, o en virtud de contrato de trabajo;	S
Las remuneraciones y asignaciones especiales;	S
Las contrataciones de bienes muebles, servicios ejecución de obras , estudios, asesorías y consultorías, con indicación de los contratistas, socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras;	S
Las transferencias de fondos públicos a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante concursos, sin que éstas realicen una contraprestación recíproca	S
Los actos y resoluciones que afecten los intereses de terceros, les impongan obligaciones o deberes de conducta o tuvieran por finalidad crear, extinguir o modificar derechos de éstos	S

Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios	S
El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución	S
Los mecanismos de participación ciudadana	S
La información sobre el presupuesto asignado (presupuesto inicial y sus posteriores modificaciones) y los informes sobre su ejecución	S
Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario y las aclaraciones que procedan	S
La información sobre todas las entidades en que tenga participación, representación o intervención el órgano o servicio en cuestión, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que lo justifica.	S
Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados	S
Costos de reproducción	S

Análisis:

La SEREMI de salud Valparaíso cumple con el 100% de los requerimientos en cuanto a transparencia activa, al publicar proactivamente su información en el banner de gobierno transparente de su página web, estando a la vanguardia en cuanto a cumplimiento de la transparencia activa a nivel nacional, lo que es trascendente ya que esta región siempre es tomada como referencia y opera como Plan piloto para instaurar nuevas tecnologías, debido a su cercanía con Santiago y su gran crecimiento tecnológico a nivel nacional.

Transparencia pasiva.

En cuanto a la transparencia pasiva se tomaron como referencia y analizaron los datos sobre requerimientos ingresados al sistema desde el 01 de enero de 2011 hasta el 30 de noviembre de 2011, obteniéndose los resultados que se muestran y analizan en los cuadros y gráficos siguientes.

Tipo de Solicitudes	Cantidad	%
Reclamos	2868	35.5%
Solicitud de Fiscalización	1301	16.1%
Felicitaciones	101	1.3%
Sugerencias	32	0.4%
Solicitud	855	10.6%
Consultas	2729	33.8%
Ley de Transparencia	190	2.3
Total	8075	100%

Cuadro 1: Distribución por tipo de solicitudes

Análisis:

Los datos del cuadro 1 expresan, que en el período analizado, hubo un total de 8075 solicitudes ingresadas a las OIRS de la SEREMI de salud Valparaíso, correspondiendo el mayor número de ingresos a reclamos (35.52%), seguido por las consultas (33.80%), y el menor número de ingresos corresponde a sugerencias (0.4%).

En relación con el tema de investigación de este trabajo, la ley de transparencia, las solicitudes alcanzan a 190 lo que representa un 2.3% del total de ingresos, Un análisis más detallado de esta cifra se desarrollará a continuación.

Pauta evaluación ley de transparencia pasiva

Distribución por canal de comunicación y tiempo de respuesta.

canal	días	0 - 2	3 - 5	6 - 10	11 - 20	21 - 30	> 30	Total	%
virtual		9	7	19	57	4	0	96	50.5%
Documento electrónico		0	2	1	1	0	0	4	2.1%
Documento en papel		0	1	4	4	0	0	9	4.7%
Presencial		4	6	31	36	3	1	81	42.7%
Total		13	16	55	98	7	1	190	100%
Porcentaje		6.8%	8.4%	28.9%	51.6%	3.8%	0.5%	100%	

Cuadro 2: distribución por canal de comunicación y tiempo de respuesta

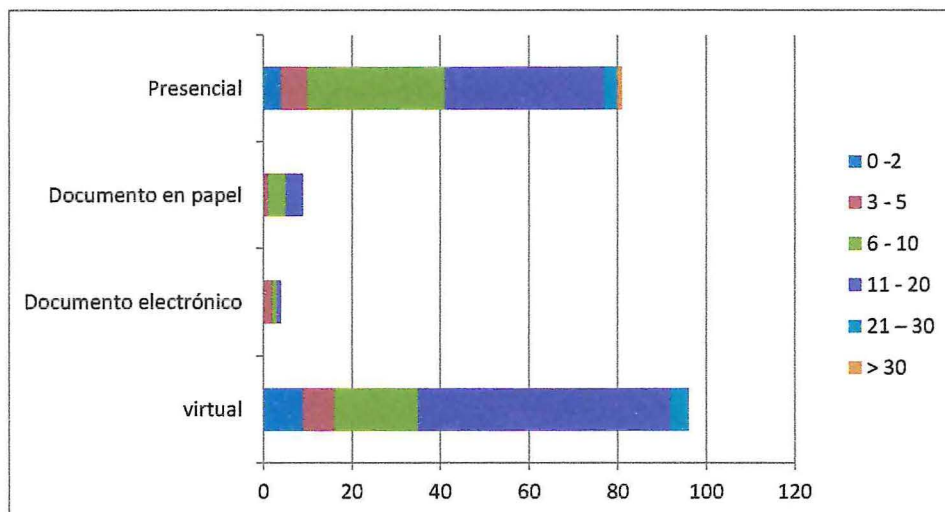


Gráfico 1: distribución por canal de comunicación y tiempo de respuesta

Análisis:

De acuerdo con los datos presentados en el cuadro numero 2 precedente, se puede concluir que un 80.5% del tiempo de respuestas de las solicitudes se encuentran entre los 6 y 20 días, y que solo un 0.5% de las solicitudes excede el plazo de los 30 días, por otra parte, los canales de consultas y comunicación mas utilizados corresponden al virtual, con un 50.5%, y al canal presencial con un 42,6%, siendo la documentación electrónica la mas baja con un 2.1%

Distribución por tipo de información o documentación solicitada y Por rango de tiempo de respuesta.									
Doc.	días	0 -2	3 - 5	6 - 10	11 - 20	21 - 30	> 30	Total	%
Otros actos administrativos		0	1	3	8	2	0	14	7.4%
reglamentos		0	1	0	0	0	0	1	0.5%
Resolución		1	0	8	12	0	0	21	11.1%
No especifica		6	10	21	46	5	1	89	46.8%
Estudios		0	0	0	1	0	0	1	0.5%
Oficio		0	0	0	6	0	0	6	3.2%
Recursos de reclamación		1	0	3	1	0	0	5	2.6%
Presupuesto		2	0	2	1	0	0	5	2.6%
Certificados		0	0	3	1	0	0	4	2.1%
Informes		3	4	12	20	0	0	39	20.5%
Estadísticas		0	0	3	2	0	0	5	2.6%
Total		13	16	55	98	7	1	190	100%
Porcentaje		6.8%	8.4%	28.9%	51.6%	3.8%	0.5%	100%	

Cuadro 3: Distribución por documentación solicitada y Por rango de tiempo de respuesta

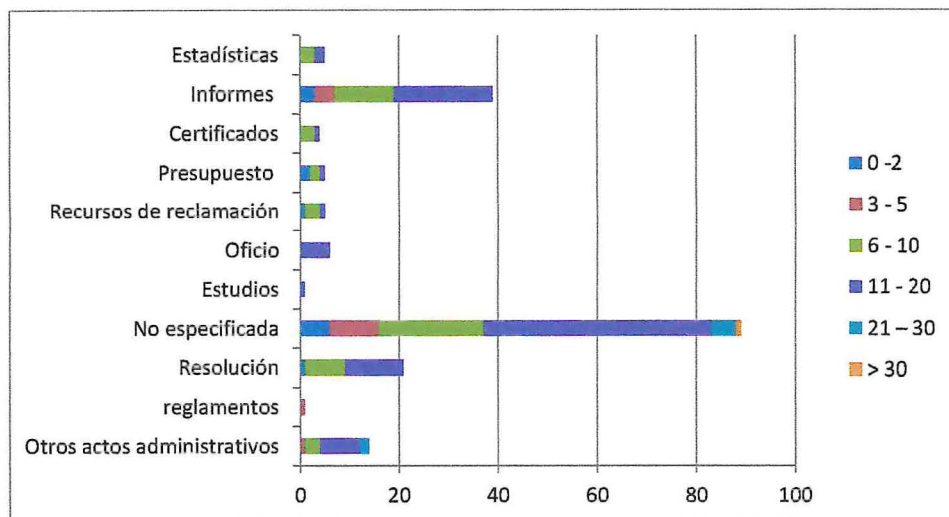


Gráfico 2: Distribución por documentación solicitada y Por rango de tiempo de respuesta.

Análisis:

De acuerdo con los datos presentados en el cuadro numero 3 precedente, se puede concluir que un 80.5% del tiempo de respuesta de las solicitudes se encuentra entre los 6 y 20 días. Por otra parte llama la atención que un 46.8% de los requerimientos corresponda a información “no especificada”, siendo un 51.7% respondida en el tramos de 11 a 20 días situación que debería analizarse más a fondo, pues se puede estar creando una especie de “tierra de nadie”, por falta de una a adecuada clasificación, al momento de la recepción de la solicitud. Por otra parte los menos solicitados, con un 0.5%, corresponden a estudios y reglamentos

Distribución por grupo etareo y canal utilizado									
Canal	Edad	0 – 18	19 – 29	30 - 44	45 - 59	> 60	N/E	Total	%
Virtual		0	23	30	21	8	14	96	50.5%
Documento electrónico		0	0	1	3	0	0	4	2.1%
Documento en papel		1	1	3	1	1	2	9	4.7%
Presencial		2	7	22	27	17	6	81	42.7%
Total		3	31	56	52	26	22	190	100%
Porcentaje		1.6%	16.3%	29.5%	27.4%	13.7%	11.6%	100%	

Cuadro 4: Distribución por grupo etareo y canal utilizado

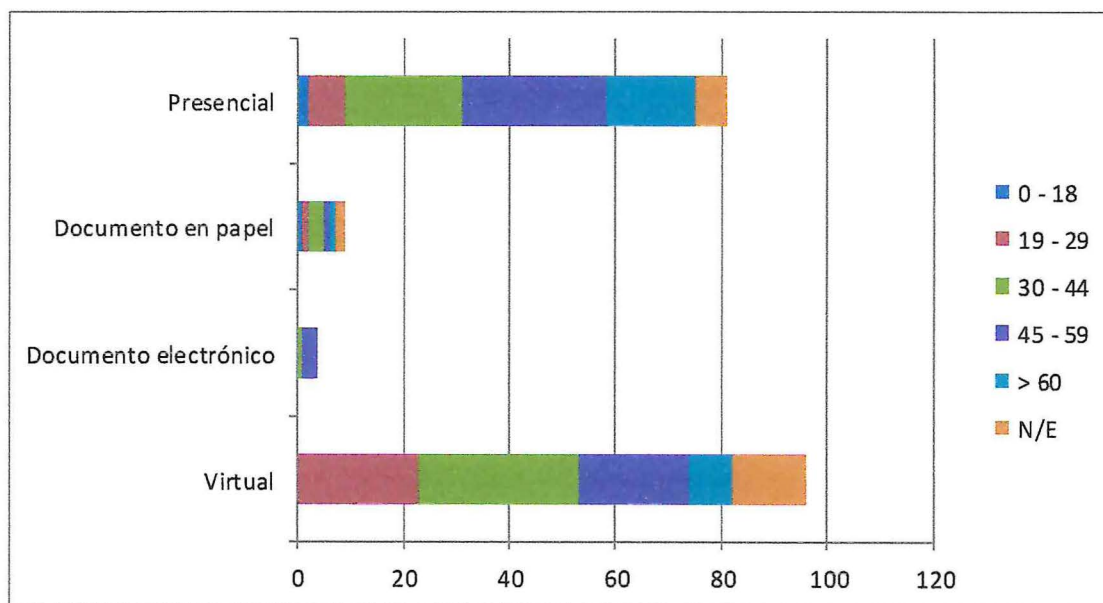


Gráfico 3: Distribución por grupo etareo y canal utilizado.

Análisis:

De acuerdo con los datos presentados en el cuadro número 4 precedente, se puede concluir que un 56.9% de los grupos etáreos que solicitan información, se encuentra en el tramo de 30 a 59 años, y el menor número de solicitudes, según tramos de edad, con un 1.6% es de 0 a 18 años, por otra parte, Cabe destacar que del 50.5% las solicitudes del canal virtual un 31.3% las hace el rango de 30 a 44 años y que del 42.6% de las solicitudes del canal presencial un 33.3% las hace el rango de 45 a 59 años

Distribución por grupo etareo y por tipo de información o documentación solicitada									
Doc.	Edad	0 – 18	19 - 29	30 - 44	45 - 59	> 60	N/E	Total	%
Otros actos administrativos		0	0	7	2	4	1	14	7.4%
reglamentos		0	1	0	0	0	0	1	0.5%
Resolución		0	2	9	4	0	6	21	11.1%
No especifica		2	18	30	27	10	2	89	46.8%
Estudios		0	0	1	0	0	0	1	0.5%
Oficio		0	0	0	1	0	5	6	3.2%
Recursos de reclamación		0	0	1	2	2	0	5	2.6%
Presupuesto		0	1	0	2	0	2	5	2.6%
Certificados		0	0	0	4	0	0	4	2.1%
Informes		1	8	6	9	9	6	39	20.5%
Estadísticas		0	1	2	1	1	0	5	2.6%
Total		3	31	56	52	26	22	190	100%
Porcentaje		1.6%	16.3%	29.5%	27.4%	13.7%	11.6%	100%	

Cuadro 5: Distribución por grupo etareo y tipo de información solicitada

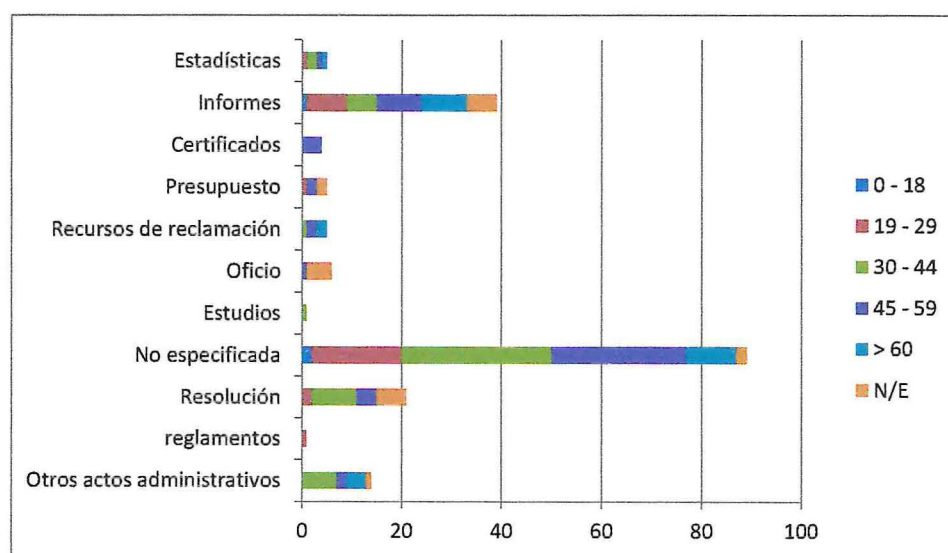


Gráfico 4: Distribución por grupo etareo y tipo de información solicitada.

Análisis:

De acuerdo con los datos presentados en el cuadro numero 4 precedente, se puede concluir que un 56.9% de los grupos etareos, que se encuentra el tramo de 30 a 59 años, es el que solicita la mayor cantidad de información, con un 52.8% de solicitudes clasificadas como “no especificada”, seguida por el tramo de 19-29 años, con un 16.3%, con un 58.1% de solicitudes clasificadas como “no especificada”. Por otra parte , el menor número de solicitudes según tramos de edad con un 1.6% es de 0 a 18 años

Distribución por sexo y canal de comunicación utilizado						
Canal	sexo	M	F	N/E	Total	%
Virtual		57	26	13	96	50.5%
Documento electrónico		3	1	0	4	2.1%
Documento en papel		3	4	2	9	4.7%
Presencial		46	31	4	81	42.7%
Total		109	62	19	190	100%
Porcentaje		57.4%	32.6%	10%	100%	

Cuadro 6: Distribución por sexo y canal de comunicación utilizado

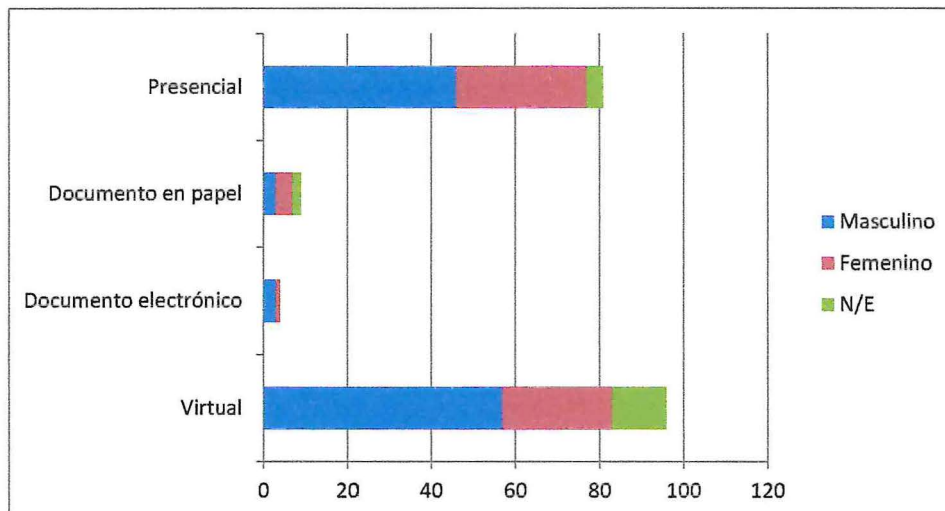


Gráfico 5: Distribución por sexo y tipo de canal de comunicación utilizada

Análisis:

De acuerdo con los datos presentados en el cuadro numero 6 precedente, se puede concluir que un 57.4% de las solicitudes ingresadas al sistema corresponden al genero masculino y un 32.6% corresponden al genero femenino, por otra parte, se puede determinar que del canal virtual, él cual es mas utilizado con un 50.5% de las solicitudes un 59.4% de las solicitudes las hace el sexo masculino y un 27.1% al sexo femenino, y el 13.5% restante no especifica su sexo. En cambio del 4.7% de la documentación en papel un 44.4% es solicitada por el sexo femenino y un 33.3% es solicitada por el sexo masculino, el resto del porcentaje 22,3% no especifica su sexo al momento de solicitar la información

Distribución por sexo y por tipo de información o documentación solicitada						
documentos	sexo	M	F	N/E	Total	%
Otros actos administrativos		9	4	1	14	7.4%
reglamentos		0	1	0	1	0.5%
Resolución		12	4	5	21	11.1%
Estudios		1	0	0	1	0.5%
No especifica		57	32	0	89	46.8%
Oficio		1	0	5	6	3.2%
Recursos de reclamación		4	1	0	5	2.6%
Presupuesto		2	1	2	5	2.6%
Certificados		4	0	0	4	2.1%
Informes		17	16	6	39	20.5%
Estadísticas		2	3	0	5	2.6%
Total		109	62	19	190	100%
Porcentaje		57.4%	32.6%	10%	100%	

Cuadro 7: Distribución por sexo y tipo de documentación solicitada

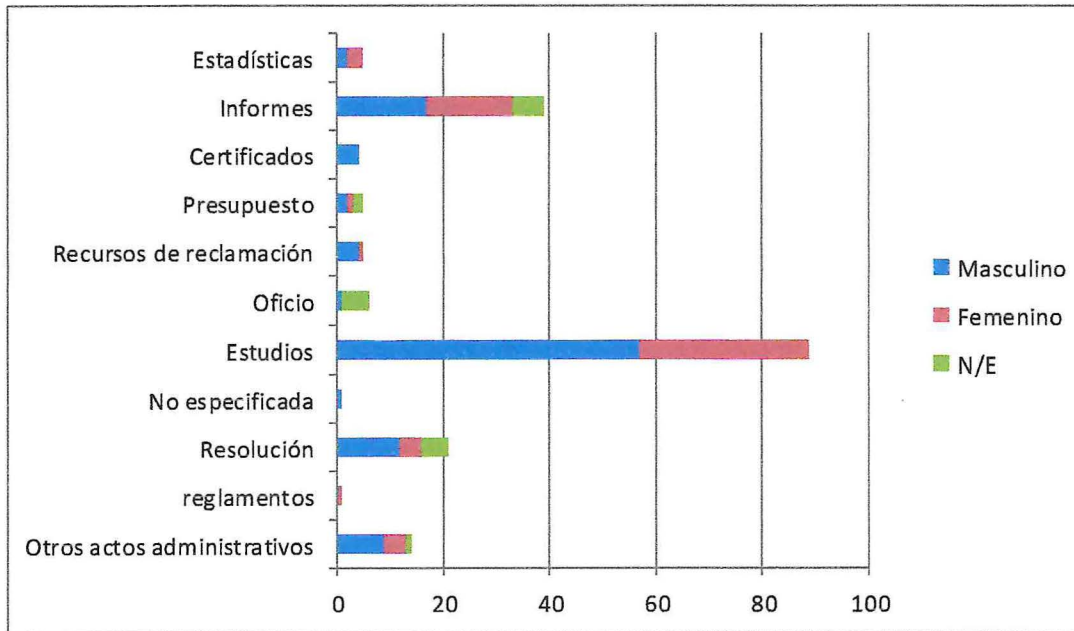


Gráfico 6: Distribución por sexo y tipo de documentación solicitada

Análisis.

De acuerdo con los datos presentados en el cuadro número 7 precedente, se puede concluir que un 57.4% de las solicitudes ingresadas al sistema corresponden al género masculino y un 32.6% corresponden al género femenino y un 10% no especifica su sexo. Y que el tipo de documentación más solicitada con 46.8% es la no especificada siendo un 64.1% requerida por el sexo masculino y un 39.1% requerida por el sexo femenino.

Análisis general:

De acuerdo al análisis de las 190 solicitudes de información, pertenecientes a la ley de transparencia, presentadas y respondidas en el transcurso de enero a noviembre de 2011, se puede apreciar que el medio más utilizado para realizarlas es el canal virtual, lo que puede constituir un buen signo respecto de la digitalización, incorporación de las TICs y su contribución a la modernización del sector público, continuando con las políticas de gobierno electrónico, para así generar un gobierno abierto, cercano y eficiente. En este caso, sirve como un instrumento para mejorar la transparencia.

En general se cumple adecuadamente en cuanto al tiempo de respuesta, de lo que se puede inferir que el servicio ha podido adaptarse a las nuevas condiciones impuestas por ley. En cuanto a los grupos etáreos de quienes solicitan información, el rango de

mayores solicitudes es de 30 a 59 años, de lo cual se infiere que son personas laboralmente activas, lo que permite suponer que es información que contribuye a objetivos muy específicos de utilidad. Sin embargo existe una gran interrogante, referente a la clasificación original de la información solicitada, ya que un alto porcentaje de ella, figura como "no especificada", situación que resulta, por decir lo menos, extraña, y que debería a ser aclarada, ya que ello puede esconder más de algún dato relevante y podría deparar más de alguna sorpresa. Respecto del género de quienes más solicitan información, corresponden mayoritariamente al sexo masculino, pero puede ser un dato que se modifique en el tiempo, sin que ello, por si mismo, implique ningún tipo de consecuencia.

En comparación al proceso 2010 las solicitudes a la ley de transparencia, aumentaron de 67 a 190, lo que representa un incremento del 189.6%, casi triplicando el número de casos lo que marca un gran avance en cuanto a la inquietud ciudadana, aún cuando puede considerarse insuficiente para las expectativas, ya que corresponde a menos de una solicitud por día, lo que puede tener su origen también en la buena calidad de la información que se publica por medio de la transparencia activa, puesta a disposición del público a través de la página web del servicio.

Entrevistas:

Para realizar las entrevistas se elaboró un cuestionario guía que permitiera orientar la actividad, cuyos formatos, desarrollo y análisis se presentan a continuación

Cargo: Jefa del Departamento de Comunicaciones y RR. PP. de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Valparaíso

1. ¿Cuál es su vínculo con la transparencia activa?

Mi rol tiene que ver con la coordinación interna de la Comisión de Transparencia de la Seremi de Salud, de manera de velar que la institución cumpla con los requerimientos exigidos por la ley 20.285. De igual manera soy el “Enlace” ante el Consejo para la Transparencia en estas materias.

2. ¿Qué cambios o adecuaciones organizacionales se debió hacer para cumplir con las disposiciones legales de transparencia activa?

Yo diría que hay dos tipos de cambios uno cultural y otro organizacional. El primero enfocado a sensibilizar a los funcionarios públicos sobre la nueva mirada que traía la ley y específicamente en Transparencia Activa, que no es más que la obligación que tienen los organismos y servicios de la Administración Central del Estado de mantener publicada y a disposición permanente de las personas información relevante para que los ciudadanos puedan conocer lo que se está haciendo, participar en los asuntos públicos y controlar cómo se comportan las autoridades.

Esta información que ahora debe estar a la vista del público debe cumplir, además, con ciertos estándares: tiene que incorporarse en forma completa, debe actualizarse al menos una vez al mes y debe desplegarse de un modo que sea fácil de identificar y con un acceso expedito.

Un ejemplo en este sentido es el banner “Gobierno Transparente”, al cual se puede acceder desde todos los sitios Web de Gobierno, donde se encuentra toda la información que los servicios y organismos públicos están obligados a publicar en forma permanente. Introducir este cambio en materia organizacional nos obligó a crear una Comisión en donde se fijó responsables para la provisión de esta información en cada uno de los ítems exigidos por ley para cumplir.

3. ¿Cuáles han sido las principales dificultades para cumplir con la implementación de la ley?

Yo diría que todos los cambios generan resistencia, por eso hablaba en una primera instancia del cambio cultural, que tiene que ver con la apertura de muchos procesos, pero que en forma paulatina se fue asumiendo.

En el actual escenario lo más complejo ha sido el volumen de información que se debe subir al portal, fundamentalmente en materias como los actos con efectos sobre terceros, que en el caso de nuestra Autoridad Sanitaria, mensualmente se generan muchas resoluciones de autorizaciones y de sumarios.

4. ¿Fue necesario capacitar a funcionarios para aplicar esta normativa legal en la institución?

Por supuesto. Eso fue lo primero que se hizo a la totalidad de los funcionarios, previamente a que la ley entrara en vigencia.

5. ¿Cuántas capacitaciones se han hecho desde la entrada en vigencia de la ley?, ¿En qué áreas y a cuantos funcionarios?

Se han hecho muchas y se siguen realizando en distintos ámbitos de acción. La de introducción a la ley se les brindó a todos, posteriormente a las jefaturas de Departamentos, Unidades y Oficinas, en materias de Transparencia Activa y Pasiva. En la Seremi de Salud hay aproximadamente 350 funcionarios.

6. ¿Podría describir el proceso de recopilación de información a publicar?

Tal como le describía esta Seremi de Salud constituyó una Comisión, cuyos integrantes son los responsable de proveer la información requerida, la que es enviada durante los primeros días del mes a la Unidad de Informática, quienes se encargan de subir al portal del Gobierno Transparente la información actualizada.

7. ¿La institución ha sido sancionada por algún grado de incumplimiento de la normativa de transparencia?, ¿por qué?

Afortunadamente no hemos sido sancionados. Sólo hemos recibido recomendaciones del Consejo para la Transparencia para mejorar procesos.

8. ¿Han sido fiscalizados, ya sea, por la contraloría general de la república o por el consejo para la transparencia?, ¿Con qué resultados?

Como todo Servicio Público siempre estamos siendo fiscalizados por la Contraloría Regional de la República. Por el Consejo no hemos sido objeto de evaluación. Hasta el momento sólo hemos sido evaluados por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Minsegres), con excelente resultados.

9. ¿Usted considera que su institución cumple adecuadamente con las disposiciones y plazos que establece esta normativa legal?

Afortunadamente sí. De acuerdo a las evaluaciones realizadas por la Unidad de Transparencia del Ministerial de Salud y por el Minsegres estamos brindado el cumplimiento requerido mandado por ley.

10. ¿Cuál es su valoración de la utilidad pública e institucional de la ley de transparencia?

Mi valoración es claramente muy alta, fundamentalmente porque en la institución que represento yo resaltó la impecable implementación de la Ley en lo que se refiere a Transparencia Activa y el aporte que significa para todos nuestros usuarios, ya que esta normativa en términos de modernidad y probidad, viene a cambiar la relación entre las personas y el aparato público, promoviendo un Estado más cercano y abriendo espacios para la participación ciudadana.

11. ¿Qué propuestas haría usted para mejorar la ley de transparencia activa?

Simplemente haría más difusión respecto a las materias que están a disposición de las personas. Siento que aún hay desconocimiento de todas las materias que están disponibles para conocimiento de todos los chilenos y chilenas.

Segunda entrevista

Cargo: Jefe de atención a usuarios OIRS Regional

1. ¿Cuál es su vínculo con la transparencia pasiva?

Existe una estrecha relación laboral y de gestión en la implementación de la Ley 20.285. Ya que como OIRS Regional y unidad de atención usuario nos corresponde gestionar todas las solicitudes de la ciudadanía y dentro de las cuales se encuentra la ley de acceso a la información pública. Y existe una labor fundamental en los diversos roles como supervisor, asistente y operador. Pero generalmente se supervisa y monitorea el flujo de información, cautelando los cumplimientos de los plazos en las diferentes instancias de las SEREMI de salud.

2. ¿Qué cambios o adecuaciones organizacionales se debió hacer para cumplir con las disposiciones legales de transparencia pasiva?

No recuerdo bien pero entre 2009 y 2010. Hubo un trabajo acucioso en la cual se hizo una revisión de los flujos de información de la atención en las distintas oficinas, y con anterioridad a la ley 20285, se avanzó en la adecuación de solicitudes para el trámite en línea lo cual facilitó la definición de flujos y el proceso e recopilación de información. En donde se definieron flujos, supervisores de temáticas, y una orgánica de trabajo en conjunto con la oficina de jurídica y con el representante máximo del servicio y quien firma y es el SEREMI.

**3. ¿ha tenido dificultades para cumplir con la implementación de la ley?
¿cuales?**

Esta ley ha tenido una mayor fluidez que la ley que manejamos en la OIRS respecto a las demás solicitudes y ha habido una mayor capacitación, ya que se acudió a todas las oficinas de atención a usuarios con el asesor jurídico y el encargado de transparencia, y se hizo una conferencia en nuestra oficina central donde solamente Isla de Pascua participó por video conferencia debido a las dificultades de distancia. La mayor dificultad es la base de datos de la plataforma electrónica, la cual no tiene las herramientas para procesar la información y llevar un mejor monitoreo y seguimiento de las solicitudes. Es así como entre el traspaso de información del visador al firmador y al operador ocurre un desfase de tiempo que retrasa la información

4. ¿Fue necesario capacitar a funcionarios para aplicar esta normativa legal en la institución?

Sí, fue muy necesario ya que nosotros trabajábamos con un sistema parecido en esta unidad de atención usuarios y son casi los mismos procesos es así como se capacitaron funcionarios constantemente en cuanto a transparencia activa y pasiva.

5. ¿Cuántas capacitaciones se han hecho desde la entrada en vigencia de la ley?, ¿En qué áreas y a cuantos funcionarios?

Aproximadamente desde la entrada en vigencia han ocurrido 20 capacitaciones, además de las capacitaciones de procesos administrativos siempre ha estado presente la ley de transparencia en estas capacitaciones, ya que la información no puede ser denegada. La implementación de la ley sería imposible. La implementación ha estado dirigida especialmente a todos los jefes de las oficinas y departamentos y a los que cumplen roles. En el proceso de respuesta de la ley y aproximadamente todos los funcionarios han sido capacitados ya sea directa o indirectamente.

6. ¿Cuenta con asesoría legal o jurídica para discernir qué se debe responder, en cuanto a las consultas o requerimientos de transparencia pasiva?

La OIRS solamente toma el apoyo de asesoría del departamento de jurídica ya que quien decide es la OIRS. El departamento de jurídica es un visador en el trámite de solicitudes de información.

7. ¿Tiene dificultades para acceder y disponer de la información que debe responder, proveniente de otros departamentos, ya sea, recursos humanos, finanzas, logística, etc.?

Nosotros no accedemos a la información de los departamentos, nosotros respondemos información que tengamos a nuestro alcance y la información que sea más detallada va directamente a técnicos que son supervisados por los jefes de áreas temáticas, y después pasa al firmador. Y ahí una coordinación permanente y ayudamos cuando hay que dar una respuesta mas concreta a nivel de solicitudes ciudadanas

8. ¿La institución ha sido sancionada por algún grado de incumplimiento de la normativa de transparencia?, ¿porqué?

Ha habido una sola observación en cuanto al procedimiento administrativo, pero no sanción.

9. ¿han sido fiscalizados, ya sea, por la contraloría general de la república o por el consejo para la transparencia?, ¿Con qué resultados?

Solamente hemos sido fiscalizados por la Comisión de transparencia del Ministerio de salud, y la observación fue regularizada de inmediato ya que tenía que ver con el detalle de la publicación.

10. ¿Usted considera que su institución cumple adecuadamente con las disposiciones y plazos que establece esta normativa legal?

Estamos orgullosos, ya que a nivel nacional somos un ejemplo, en cuanto al cumplimiento de los plazos y las disposiciones legales. Pero continuamente están saliendo dictámenes e instrucciones que van innovando esta ley. Si que es muy difícil ir conociendo continuamente esta ley.

11. ¿Cuál es su valoración de la utilidad pública e institucional de la ley de transparencia?

Es fundamental, ya que permite a los ciudadanos tener la información de todos los actos que se financien con fondos públicos, y en este momento los funcionarios públicos somos custodios de estos fondos, y así los ciudadanos hacen valer sus derechos, para así mejorar la transparencia y la gestión pública.

12. ¿Qué propuestas haría usted para mejorar la ley de transparencia pasiva?

Sería imprescindible establecer alarmas en los diferentes roles de la plataforma de la base de datos, ó sea, avisar quien está recopilando la información para analizar.

La posibilidad de que haya un segundo firmador debido a que el firmador es el SEREMI y a veces por motivos de tiempo este no se encuentra disponible, ya sea que este fuera de la región y es día 20, y se puede incurrir en el incumplimiento de la ley en cuanto a los plazos. Es así que debe haber un segundo firmador con delegación de autoridad.

Se debe intentar que cuando el SEREMI firme, la información sea dirigida automáticamente al usuario y no como ahora, que debe finalizar el proceso el operador, perdiendo tiempo en el proceso de respuesta.

Que cuando haya notificación a terceros y éstos den información inexistente se aplique una sanción por falsedad de información.

Análisis de las entrevistas

En cuanto al funcionamiento de la ley de transparencia dentro de la institución se puede constatar que:

Se ha publicado proactivamente toda la información correspondiente a Transparencia activa, incurriendo en buenas prácticas debido a que pública mayor información de la que se solicita dentro de la pauta de la legislación vigente. En cuanto al proceso de publicación las capacitaciones anteriores a la entrada en vigencia permitió establecer roles, en la cual se destinaban responsabilidades para el proceso de subida de información al sitio web. Es así como paulatinamente se fue subiendo información respecto de los actos administrativos al portal web, hasta lograr que en la actualidad se pueda cumplir con el 100% de la información solicitada.

La transparencia pasiva, que se realiza a través de las OIRS contaba con un piso tecnológico bastante bueno, debido a que trabajaban con una plataforma electrónica que permitía dar una mejor calidad a los ingresos de los solicitantes para así cumplir con los plazos establecidos por la ley, contándose solo un caso desde su implementación de no cumplimiento de los plazos establecidos en la ley, lo cual se debió a que las solicitudes eran ingresadas en lugares lejanos al firmador, ya que el único con la potestad para firmar las respuestas de la ciudadanía es el SEREMI.

Si bien no han sido fiscalizados, por transparencia activa o pasiva, por los órganos correspondientes, como la contraloría regional o el consejo para la transparencia, han sido objeto de fiscalización interna, ya sea por la Comisión de transparencia del ministerio de salud y de la SEGPRES. Estas evaluaciones han sido exitosas ya que los niveles de cumplimiento se encuentran sobre la media nacional y cercana al 100% de cumplimiento.

Diagnóstico General

De los datos recabados de la SEREMI de salud de Valparaíso se infiere que la ley de transparencia es una política de gobierno que se cumple a cabalidad pese al poco tiempo de entrada en vigencia, ya que la información publicada proactivamente en el sitio web logra el 100% de cumplimiento siendo uno de los pioneros a nivel nacional a comparación de las demás subsecretarías de salud del país

CAPITULO V

PROPUESTAS DE MEJORAS

Los ciudadanos gracias a la conectividad que permite internet pueden tener un rol más activo como fiscalizadores, debido a que pueden disponer de mayor información y de forma oportuna, gracias a la ley de acceso a la información pública, es así como continuamente los ciudadanos exigen su derecho a tener una información en los tiempos y formas señalados por dicha ley. Se espera que esta publicación, sea un aporte al debate público y a la generación de ideas que aporten a mejorar el funcionamiento de la democracia, situando en lugar preponderante el rol que juega el ciudadano y todas las redes sociales asociadas a él.

No obstante haber constatado en el transcurso del presente trabajo un alto grado de cumplimiento de las normas, plazos y procedimientos asociados a la llamada ley de transparencia, es posible plantear algunas propuestas que perfeccionen y mejoren su funcionamiento en la SEREMI de salud analizada, entre las que se puede mencionar:

- Atender la petición de nominar un remplazante del firmador, que en este caso es el SEREMI, ya que su inexistencia provocó el único problema de traspaso de los límites de entrega de información oportuna. No es lógico que solo el SEREMI pueda firmar las respuestas a los requerimientos ciudadanos provocando una mayor sobrecarga de trabajo para este cargo, lo que se podría solucionar con una adecuada delegación de autoridad en cuanto a la firma de dichos documentos, establecer un cargo subrogante para la firma de las solicitudes de transparencia o crear algún mecanismo tecnológico, como la firma digital, que evite en el futuro la repetición de este caso.
- Establecer un Programa permanente de capacitaciones debido a que continuamente están saliendo nuevos instructivos que perfeccionan la ley de transparencia y hay nuevos ingresos de personal a la administración del estado

- Establecer un cronograma de encuestas sobre temas asociados a la satisfacción usuaria lo que permitirá conocer mejor las necesidades de la población para que esta ley se pueda enfocar en responder a sus necesidades.
- Continuar con la acertada política de agregar y aportar más información que la requerida por la legislación vigente, pues ello permitirá que la ciudadanía ejerza un mejor y mayor control y logre solucionar sus demandas y consultas, evitando el ejercicio de la consulta a través de las OIRS, sobre todo de aquellos usuarios que tengan la posibilidad de acceso a internet.
- Publicar internamente los ingresos de solicitudes de la ley de transparencia, para que no solo el técnico encargado de la recopilación de la solicitud se entere, si no que todos aquellos que estén relacionados con las solicitudes, conozcan el tipo de inquietudes y requerimientos que está planteando la ciudadanía, lo que favorecerá el seguimiento y el cumplimiento de la legalidad de los actos.
- Hacer una campaña publicitaria, a través de los medios de comunicación masivos (televisión abierta, radio, revistas y periódicos) como esta Ley es a nivel nacional se debe establecer estándares para que esta campaña publicitaria ayude a todos los servicios en cuanto a la solicitud de información en forma presencial y a través de internet.

CONCLUSIONES

La ley de transparencia ha sido una de las reformas legales más importantes que se han elaborado en el último tiempo en materia de fortalecimiento del funcionamiento democrático. Es así como esta ley permite el acceso a la información de todos los ciudadanos, sin distinción alguna, lo cual permite mejorar los niveles de participación de la ciudadanía tanto a nivel nacional como internacional, ya que ésta pasa a tener un rol activo al fiscalizar tanto la transparencia activa, al visitar el sitio web del servicio, o la transparencia pasiva, a través de la solicitud de información en las OIRS.

Esta política ha generado una gran transformación institucional debido a que conlleva la modernización de los procesos y un cambio en la forma de realizar la gestión dentro de la administración del estado. Pero este cambio en un principio no fue fácil, debido a que desde su publicación y su entrada en vigencia no tardaron mas de ocho meses, tomando en cuenta que es un cambio trascendental en la forma de la actuación de los órganos del estado, sin dejar de lado que este cambio implicó una serie de capacitaciones y un impulso al cambio en la forma de pensar de los funcionarios. Aunque este proceso de cambio se hizo en un periodo corto no ha afectado el correcto funcionamiento de esta ley en el servicio, ya que la institución cumple a cabalidad con los requisitos de la legislación vigente.

Pese a que las solicitudes a la ley de transparencia son pocas en comparación con los demás ítems de solicitudes, se puede acotar que la implementación de esta ley es un cambio fundamental para que se incurra en una mayor participación ciudadana, lo que provocará que la ciudadanía se interese más en las acciones de gobierno y actúe como un ente fiscalizador activo, lo cual ayudará a crear un país con mayor democracia. Las bajas solicitudes de transparencia pueden deberse a la escasa difusión y promoción que existe acerca de este tema. Pero es una buena medida que puede ayudar a disminuir la corrupción que se presta en los órganos estatales.

Si bien la institución no ha sido objeto de fiscalizaciones por parte de la contraloría y del consejo para la transparencia, esta institución lo ha hecho internamente por un consejo que fiscaliza al interior de la institución, para lograr cumplir con la legislación vigente de transparencia, lo cual se enmarca en la buenas practicas que debe haber dentro de la

institución, ya que proactivamente buscan cumplir con los requerimientos del consejo para las transparencia. Pero cabe señalar que si a mas de dos años de entrada en vigencia de la ley de transparencia no ha sido fiscalizada, ocurre algo en este proceso que no funciona correctamente y puede desencadenar una baja en el nivel de cumplimiento en las instituciones debido a que se va perdiendo el control del cumplimiento de la ley y aquí es donde el usuario ocupa un papel fundamental como fiscalizador.

Sin la sociedad civil como ente fiscalizador y como grupo de presión la ley de acceso a la información pública puede convertirse en solo papel o letra muerta, ya que la esta participación favorece a una mayor democracia, acabando así con los niveles de corrupción que favorecen el desnegamiento de información. Chile en la actualidad se encuentra a niveles de transparencia y corrupción en el número 21 según la agencia de transparencia internacional de un total de 178 países, siendo uno de los países menos corruptos de américa, solo superado por Canadá y sobrepasando en índices de menos corrupción a Estados Unidos. De lo cual se infiere que la ley de transparencia es un avance a la creación de un país más justo y equitativo

BIBLIOGRAFIA

Sitios web.

Que es la seremi de salud. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.asrm.cl/Menu/Institucion.aspx>

Conozca su seremi, misión. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://seremi5.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/ssrv/inicio_ssrv.html

Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades u órganos internos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://webhosting.redsalud.gov.cl/transparencia/public/seremi5/facultades.html>

Organigrama. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde http://seremi5.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/ssrv/organigrama.html

Modernización. Extraído el 21 de noviembre de 2011, desde <http://www.modernizacion.gob.cl/modernizacion/>

Gobierno abierto. Extraído el 21 de noviembre de 2011, desde <http://www.modernizacion.gob.cl/gobierno-abierto/>

Derecho a la información en américa latina. Extraído el 21 de noviembre de 2011, desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/documentos/acceso_toby_latinoamerica.pdf

¿Qué es transparencia? Extraído el 21 de noviembre de 2011, desde http://www.nl.gob.mx/?P=transparencia_acerca

Capítulo I. Bases de la institucionalidad, Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde <http://www.bcn.cl/ley-transparencia/ley-transparencia/articulo-8-constitucion>
Resumen de la ley n°20.285 sobre acceso a la Información Pública y su reglamento. Cap. 1 presentación. Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf.

Que es la ley de transparencia. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.probidadytransparencia.gob.cl/ley-de-transparencia/que-es>,

Resumen de Ley n° 20.285 sobre acceso a la información pública. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.bcn.cl/ley-transparencia/resumen-ley-transparencia>

Resumen de la ley n°20.285 sobre acceso a la Información Pública y su reglamento. Cap.2 aspectos generales. Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf

Algunos principios de Ley. Extraído el 16 de noviembre de 2011 desde <http://www.bcn.cl/ley-transparencia/resumen-ley-transparencia>

Que es la ley de transparencia. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.probidadytransparencia.gob.cl/ley-de-transparencia/que-es>

Derecho de acceso de la información. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde [http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen de la ley 20285.pdf](http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf)

Causales de reserva o secreto. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde [http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen de la ley 20285.pdf](http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/resumen_de_la_ley_20285.pdf)

Misión. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.consejotransparencia.cl/mision-y-vision/consejo/2009-04-08/114213.html>

Visión. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.consejotransparencia.cl/mision-y-vision/consejo/2009-04-08/114213.html>

Objetivos. Extraído el 16 de noviembre de 2011, desde <http://www.consejotransparencia.cl/huestros-objetivos/consejo/2009-04-08/115623.html>