



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

"IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA EN MATERIA DE
CONSULTAS DE LA COMUNIDAD, EN LA SEREMI DE OBRAS
PUBLICAS DE LA QUINTA REGION"

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

ALUMNO:

SEBASTIAN REYES SEGURA

PROFESOR GUIA:

CAROLINA BRAVO MANTEROLA

VALPARAISO JULIO 2010



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

***“IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA EN MATERIA DE
CONSULTAS DE LA COMUNIDAD, EN LA SEREMI DE OBRAS
PÚBLICAS DE LA QUINTA REGIÓN”***

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

R.8340

ALUMNO

SEBASTIÁN REYES SEGURA

PROFESOR GUÍA

CAROLINA BRAVO MANTEROLA

VALPARAÍSO JULIO 2010



AGRADECIMIENTOS.

Primero que todo, dar gracias a Dios por el hermoso regalo de la vida, y por haberme enseñado de, una manera bastante particular, que los imposibles no existen en esta vida. Las únicas barreras que nos impiden desarrollar y alcanzar nuestros sueños son las que nosotros mismos nos imponemos, quizá queriéndolo, quizá no, pero eso mismo hace a la vez que la victoria, al momento de alcanzarla, tenga un sabor más dulce. Sólo decir que a mi edad, sé que me faltan muchas cosas más por vivir, pero agradezco haber tenido la madurez y la capacidad para sortear cada obstáculo que se me ha presentado.

En segundo lugar, pero no menos importante, a mi familia, un pilar fundamental en mi desarrollo como alumno y como persona, a lo largo de mis años. A mis padres, que siempre han estado ahí conmigo cuando les necesito, y a mi hermano, una persona con quien siempre puedo contar. No es necesario decirles cuán importantes son cada uno de ustedes para mí.

Dar las gracias, a todos aquellos, quienes han estado conmigo, en las buenas, en las malas, pero sobretodo, en las re-malas. Agradezco a la vida por tener todos esos ingredientes, porque demuestran quienes son los que están con uno en verdad.

Finalmente, agradecer a todos aquellos quienes; de una forma u otra, en mayor o menor medida, me ayudaron a hacer posible este trabajo. Gracias. Aquí tenéis el resultado.

Sebastián Reyes Segura.

RESUMEN.

La Ley 20.285, mejor conocida como “Ley de Transparencia” data del año 2008, y tiene sus orígenes en la ley 20.050, que introduce reformas a la Constitución Política. Desde su promulgación, el 20 de Abril de 2009, esta nueva ley establece cuatro principios básicos:

- La transparencia de la función pública
- El derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado
- Los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo
- Las excepciones a la publicidad de la información.

Gracias a esto cuatro principios, los servicios públicos pertenecientes a la Administración del Estado se ven obligados a hacer públicos “todos sus actos, resoluciones, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación” ⁽¹⁾, salvo la excepciones que establezca la misma ley y otras leyes de quórum calificado.

En este caso, la investigación que se presenta analiza las consecuencias que ha tenido en la Oficina Administrativa de la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región, la aplicación de la ley de transparencia en materia de acceso a la información de la comunidad, evaluando la capacidad de respuesta de este organismo a los requerimientos que demanda la implementación como a la mantención de la ley.

(1) Ley 20.285, Título II, Artículo 5.

INDICE.

PRÓLOGO.....	1
RESUMEN.....	2
INTRODUCCIÓN.....	6

CAPÍTULO I

LA LEY DE TRANSPARENCIA.

1.1 Historia de la Ley de Transparencia.....	9
1.2 Principios que sostienen a la Ley de Transparencia.....	11
1.3 Información que ha de ser pública.....	13
1.4 Excepciones a La Ley de Transparencia.....	13
1.5 Tipos de Transparencia.....	15
1.6 El Consejo de Transparencia.....	18
1.6.1 Funciones y Atribuciones del Consejo de Transparencia.....	18
1.7. Infracciones y Sanciones.....	20

CAPÍTULO II

CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE OBRAS PÚBLICAS DE VALPARAÍSO.

2.1. Ministerio de Obras Públicas.....	22
2.2. Misión y competencias del Ministerio de Obras Públicas.	22
2.3. Legalidad.....	23
2.3.1. Decreto Ley N°1028 de 1975.....	23
2.3.2. Decreto con Fuerza de Ley N°850 de 1997.....	23
2.3.3. Decreto Ley N°575 de 1974.....	25
2.4. Organigrama Ministerio De Obras Públicas.....	26
2.5. Secretaria Regional Ministerial de Obras Públicas.....	27
2.5.1Fiscalía.....	27
2.5.2 Dirección General de Obras Públicas.....	27
2.5.3 Dirección General de Aguas.....	28
2.5.4 Dirección de Planeamiento.....	28
2.5.5 Dirección de Arquitectura.....	29
2.5.6 Dirección de Vialidad.....	29
2.5.7 Dirección de Obras Portuarias.....	29
2.5.8 Dirección de Aeropuertos.....	29
2.5.9. Dirección de Contabilidad y Finanzas.....	30
2.5.10 Dirección de Obras Hidráulicas.....	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DEL TRABAJO.

3.1 Planteamiento del Problema.....	31
3.2 Objetivos del Trabajo.....	32
3.3 Hipótesis.....	32
3.4 Recolección de Información.....	32
3.5 Matriz de Información recopilada.....	33
3.6 Análisis e Interpretación de la Información.....	34

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

4.1 Plazos.....	36
4.2 Consultas según Dirección.....	38
4.3 Canales de Comunicación.....	39
4.4 Tipos de Consulta.....	40
4.5 Consultas según Tema de la misma.....	41

CAPÍTULO V

PROPUESTA TÉCNICA.....	43
-------------------------------	-----------

CONCLUSIONES.....	47
--------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	49
--------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas es dependiente de la Subsecretaría de Obras Públicas, la que a su vez es dirigida por el Ministerio de Obras Públicas. Por tanto, las SEREMI (Secretarías Regionales Ministeriales) son organismos desconcentrados territorialmente y dependen cada uno de la Subsecretaría de la materia. Cumplen las mismas funciones que la Subsecretaría, pero a nivel regional.

La Ley 20.285, mejor conocida como “Ley de Transparencia” data del año 2008, y tiene sus orígenes en la ley 20.050, que introduce reformas a la Constitución Política. Desde su promulgación, el 20 de Abril de 2009, establece cuatro principios básicos:

- La transparencia de la función pública
- El derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado
- Los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo
- Las excepciones a la publicidad de la información.

Desde su promulgación, los servicios públicos pertenecientes a la Administración del Estado se ven obligados a hacer públicos todos sus actos, resoluciones, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, salvo la excepciones que establezca la misma ley y otras leyes de quórum calificado.

Así entonces, el presente trabajo pretende estudiar las consecuencias de la implementación y mantención de la Ley de Transparencia en la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región, en su accionar como servicio público.

En atención a lo anterior, el objetivo general del presente estudio es:

“Analizar las consecuencias de la implementación de la ley de transparencia en la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región.”

Y como objetivos específicos:

- 1) Definir el concepto de Modernización del Estado y su relación con el concepto de transparencia en la Administración Pública.
- 2) Analizar el concepto de transparencia, utilizado en la ley de transparencia.
- 3) Describir la organización: La Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región.
- 4) Determinar los efectos de la aplicación de la Ley de Transparencia en el funcionamiento de la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región.

Para efectos de lo anterior la Hipótesis de este trabajo es:

“La no existencia de un sistema de tramitación común de las consultas de público en las diferentes direcciones de la SEREMI, afecta los resultados de la tramitación de la secretaría de la SEREMI.”

De acuerdo a lo anterior, se desarrolla en primer término el concepto de modernización de estado, haciendo énfasis en la descripción del concepto de transparencia., para llegar a la descripción de los principales aspectos contenidos en la Ley de transparencia.

Luego se dedica un capítulo al desarrollo de la descripción de la SEREMI de Obras Públicas, en su aspecto institucional, sus fundamentos legales y la descripción de su organización, objetivos y funciones, finalizando con la articulación entre la institucionalidad que representa La SEREMI de Obras Públicas y la Ley de Transparencia, desde la perspectiva conceptual a la fáctica.

Para el cumplimiento de lo descrito previamente se revisó bibliografía asociada al tema de estudio y en la fase empírica del estudio, se utilizó una entrevista y un conjunto de antecedentes recopilados por la Institución, los que se analizaron e interpretaron en

función de las variables identificadas para el estudio de la ley, en función de su aplicación en materia de tramitación de las consultas de público en la SEREMI ya mencionada.

Los alcances del presente estudio, se relacionan con dos aspectos a saber, en primer término la posibilidad de revisar los alcances conceptuales de la Modernización del Estado y en particular de la aplicación de la Ley de Transparencia a un servicio específico, y por otra, la posibilidad de analizar una realidad específica (La SEREMI de OOPP de Valparaíso) en términos organizacionales, en función de la Ley, para de esta manera desarrollar un ejercicio de proyección profesional, en atención a diagnosticar potencialidades y limitaciones desde la mirada de un Administrador público a la temática en cuestión.

CAPITULO I: LA LEY DE TRANSPARENCIA.

A partir de la Segunda Generación de reformas de la Agenda de Modernización del Estado (que inicia a partir del comienzo de los gobiernos democráticos en los años '90) y específicamente, dentro del gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994-2000), se encuentra la Ley 20.285, (Sobre Acceso a la Información Pública), que regula la Transparencia y la Probidad en la Gestión Pública; uno de los pilares de la modernización que se desarrollaron en el gobierno antes mencionado. Considerada como la consecuencia de la "Agenda de Probidad" ⁽²⁾, y asimismo de la Agenda de Modernización del Estado, la ley tiene como principal objetivo el "Abrir la información de los organismos públicos a todas las personas, promoviendo un sistema estatal más cercano, abriendo nuevos espacios para la participación y mejorando las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública" ⁽³⁾.

1.1. HISTORIA DE LA LEY DE TRANSPARENCIA. ⁽⁴⁾

El concepto de transparencia a utilizar para efectos de este trabajo, es aquel que establece que la transparencia es la "Obligación que tienen los órganos de la Administración del Estado de hacer públicos sus actos para quien desee consultarlos".

(2) La Agenda de Probidad es la consecuencia del "Informe sobre medidas para favorecer la probidad y eficiencia de la gestión pública"; y una base en la que, a futuro, se inspiraría la Ley de Transparencia. En noviembre de 2006, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, convocó a un grupo de expertos para elaborar propuestas para lograr mayor transparencia, modernizar el Estado y controlar la corrupción. Una comisión integrada por: Enrique Barros; Carlos Carmona; Alejandro Ferreiro; Davor Harasic; María Olivia Recart; Salvador Valdés y José Zalaquett. (http://www.probidadytransparencia.gov.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=137&Itemid=54)

(3) http://www.probidadytransparencia.gov.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=20&Itemid=2

(4) http://www.leydetransparencia.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=12

El 20 de Abril de 2009 entró en vigencia la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, un hito para el sistema administrativo nacional y un salto para profundizar la democracia y garantizar el ejercicio transparente de la acción gubernamental.

La ley tiene como antecedente directo el Artículo 8° de la Constitución Política, ⁽⁵⁾ incorporado a la Carta Fundamental con la reforma constitucional de 2005 (Ley N° 20.050) que estableció los principios de probidad y transparencia de la función pública y su obligatoriedad para: Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Gobiernos Regionales, Municipalidades, Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y además, pero con criterios especiales para los siguientes organismos: Contraloría General de la República, Banco Central, Empresas Públicas creadas por Ley, y Empresas del estado y Sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio.⁽⁶⁾

Pero la nueva normativa tiene su origen estricto en un proyecto de ley presentado al Congreso por moción de los senadores Hernán Larraín (UDI) y Jaime Gazmuri (PS) en enero de 2005, cuando ambos ejercían la presidencia y vicepresidencia del Senado, respectivamente.

El proyecto entonces, era tendiente a regular de manera más sistemática y completa el derecho de acceso a información pública, proponía en su texto original modificar varios cuerpos legales, entre ellos la Ley de Bases de la Administración del Estado, la Ley Orgánica del Congreso Nacional, el Código Orgánico de Tribunales y la Ley Orgánica de Municipalidades, con el fin de introducir mecanismos para hacer públicas las actuaciones y resoluciones de las distintas autoridades y funcionarios.

En concordancia con la reforma constitucional de 2005, y en el marco de la Agenda de Probidad y Transparencia impulsada por la Presidenta de la República, en Noviembre de

(5) Artículo 8 de la Constitución Política de la 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 aquellos 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.

(6) Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado. Secretaría Ejecutiva - Comisión de Probidad y Transparencia - Ministerio Secretaría General de la Presidencia

2006 el Gobierno aprovechó la tramitación del mismo proyecto para sustituir completamente su texto por uno nuevo que, a diferencia del original, proponía un cuerpo normativo especial para la materia.

Mientras se tramitaba la nueva Ley de Transparencia, con el fin de avanzar en el ejercicio de la transparencia en el sector público, en diciembre de 2006 la Presidenta Michelle Bachelet dictó el Instructivo Presidencial N°008, que exigió a los servicios y organismos dependientes de la Administración Central del Estado publicar información sobre el personal, contrataciones públicas y transferencias, entre otros, en las páginas de cada institución a través del banner "Gobierno Transparente", a través del cual se puede acceder a la información de los servicios públicos que se encuentre disponible en el sitio web.

El proyecto de Ley que se conoce actualmente fue finalmente aprobado por ambas cámaras del Congreso en Enero de 2008 y publicado en el Diario Oficial el 20 de agosto de ese mismo año como Ley de la República. Ocho meses más tarde, el 20 de abril de 2009, esta Ley entró en vigencia, consagrando la transparencia de la gestión pública y el derecho que tienen todos los habitantes del país a conocer y acceder libremente a la información que maneja la Administración del Estado.

1.2. PRINCIPIOS QUE SOSTIENEN A LA LEY DE TRANSPARENCIA. ⁽⁷⁾

Existen once principios que sostienen a la ley de transparencia, estos son:

- a) **Principio de Relevancia:** Toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, se presume como relevante.
- b) **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

(7) Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado: Secretaría Ejecutiva - Comisión de Probidad y Transparencia - Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.

- c) **Principio de Apertura o Transparencia:** Toda Información en poder de los órganos de la Administración del Estado, se presume como pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.
- d) **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.
- e) **Principio de la Divisibilidad:** Si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda. Vale decir, la información a la que uno puede acceder puede ser dividida, dando el servicio a conocer sólo la información a la que el solicitante pueda tener acceso legítimamente.
- f) **Principio de Facilitación:** Los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- g) **Principio de la No Discriminación:** Los órganos de la administración del estado deberán entregar información a toda persona que la solicite, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud. En pocas palabras, el Estado se limita a entregar la información al solicitante, y de por medio, no hace distinción alguna.
- h) **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. La entrega de la información ha de ser expedita.
- i) **Principio del Control:** El cumplimiento de las normas que regulan el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante un órgano externo.

- j) **Principio de la Responsabilidad:** El incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece esta ley. Más adelante en este trabajo, se verán las consecuencias que puede conllevar el incumplimiento de esta ley.
- k) **Principio de Gratuidad:** el acceso a la información de los órganos de la administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley. Salvo que lo diga alguna ley, cualquier información a la que uno desee acceder es gratuita.

1.3. INFORMACIÓN QUE HA DE SER PÚBLICA.

Se entiende como información pública “toda aquella información contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos de los órganos de la Administración del Estado, así como toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte” En base a dicha definición, el Título 2, Artículo 5° de la ley dicta: 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 establecidas por esta misma ley y por otras leyes de quórum calificado” ⁽⁸⁾

1.4. EXCEPCIONES A LA LEY DE TRANSPARENCIA. ⁽⁹⁾

Si bien la ley de transparencia exige principalmente que los actos de los Organismos de la Administración del Estado sean públicos, no toda información puede ser accesible para todos quienes deseen consultarla, sea de forma activa o pasiva. Según la misma ley, en su Artículo 21, existen cinco causales por las cuales un acto puede ser secreto, y por ende, no estar disponible para su consulta:

(8) Ley 20.285, Título II, Artículo 5.

(9) Ley 20.285, Título IV, Artículo 21.

- 1) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecta al debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente, en tres casos:
 - a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.
 - b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquellas sean públicos una vez que sean adoptadas
 - c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.
- 2) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico
- 3) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o de la seguridad pública.
- 4) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento, afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.
- 5) Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8 de la Constitución Política.

Para este último caso, sólo una ley de la misma jerarquía puede dejar sin efecto el hecho de que el acto sea secreto. Los servicios públicos podrán prorrogar el secreto del acto por otros cinco años más, total o parcialmente, de acuerdo al peligro que pueda revestir su terminación.

El secreto del acto será por tiempo indefinido, en caso de actos y documentos que, en el ámbito de la defensa nacional, establezcan la planificación militar y estratégica, y de aquellos cuyo conocimiento pueda afectar:

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

1.5. TIPOS DE TRANSPARENCIA.

Existen dos tipos de transparencia: ⁽¹⁰⁾

Transparencia Activa: Es la obligación de los organismos de la Administración del Estado de mantener la información relevante a disposición del público en sus respectivos sitios web. Además de estar disponible, debe cumplir con estándares, como lo son:

- Actualizarse una vez al mes.
- Desplegarse de un modo que sea fácil de identificar.
- De acceso expedito.

A continuación, toda la información que debe estar disponible, gracias a la transparencia activa ⁽¹¹⁾:

- 1) La estructura orgánica del organismo público.
- 2) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.

(10) www.probidadytransparencia.gob.cl

(11) Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado: Secretaría Ejecutiva - Comisión de Probidad y Transparencia - Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

- 3) El marco normativo que le es aplicable.
- 4) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- 5) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.
- 6) 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.
- 7) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- 8) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- 9) Los diseños, 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 (salvo datos sensibles).
- 10) En caso de que los haya, mecanismos de participación ciudadana.
- 11) 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.
- 12) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.
- 13) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

Transparencia Pasiva: Es el derecho que tiene toda persona a solicitar y recibir información por parte de los órganos de la Administración del Estado. De acuerdo a lo que pueda decir la ley, la autoridad, tiene la obligación de dar respuesta a la persona, sea por escrito o por medios electrónicos, a la solicitud presentada.

De acuerdo a esto último, la autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12 (Artículo 14, Inciso 1º, Ley 20.285).⁽¹²⁾

De acuerdo al Artículo 12, la solicitud de acceso a la información debe ser formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener:

- a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.
- b) Identificación clara de la información que se requiere.
- c) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
- d) Órgano administrativo al que se dirige.

Si no presentara cualquiera de estos elementos, se le notifica al solicitante de la falta de uno o más elementos, y tiene cinco días para corregir la solicitud y volverla a presentar. De no hacerlo, se considerará como petición desistida.⁽¹³⁾

Prosiguiendo con la idea anterior, este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos (Artículo 14, Inciso 2º, Ley 20.285).⁽¹⁴⁾

(12) Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado: Secretaría Ejecutiva - Comisión de Probidad y Transparencia - Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

(13) Ley 20.285, Artículo 12.

(14) Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado: Secretaría Ejecutiva - Comisión de Probidad y Transparencia - Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

1.6. EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA. ⁽¹⁵⁾

El Consejo de Transparencia se crea como una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. (Artículo 31, Ley 20285). Se encuentra compuesto por cuatro consejeros nombrados por el Presidente de la República con acuerdo de los 2/3 del Senado (Artículo 36, Ley 20.285)

A continuación, el Objeto del Consejo de Transparencia. El Consejo tiene tres objetivos principales, estos son: (Artículo 32, Ley 20.285):

- 1º.- Promover la transparencia de la función pública;
- 2º.- Fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la administración del estado; y
- 3º.- Garantizar el derecho de acceso a la información.

1.6.1. Funciones y Atribuciones del Consejo de Transparencia.

A continuación las funciones y atribuciones del Consejo de Transparencia, detalladas en el Artículo 33 de la ley 20.285:

- a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de esta ley y aplicar las sanciones en caso de infracción a ellas.
- b) Resolver, fundadamente, los reclamos por denegación de acceso a la información que le sean formulados de conformidad a esta ley.
- c) Promover la transparencia de la función pública, la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y el derecho de acceso a la información, por cualquier medio de publicación.

(15) Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado: Secretaría Ejecutiva - Comisión de Probidad y Transparencia - Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

- d) Dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación sobre transparencia y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado, y requerir a éstos para que ajusten sus procedimientos y sistemas de atención de público a dicha legislación.
- e) Formular recomendaciones a los órganos de la Administración del Estado tendientes a perfeccionar la transparencia de su gestión y a facilitar el acceso a la información que posean.
- f) Proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional, en su caso, las normas, instructivos y demás perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y el acceso a la información.
- g) Realizar, directamente o a través de terceros, actividades de capacitación de funcionarios públicos en materias de transparencia y acceso a la información.
- h) Realizar actividades de difusión e información al público, sobre las materias de su competencia.
- i) Efectuar estadísticas y reportes sobre transparencia y acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado y sobre el cumplimiento de esta ley.
- j) Velar por la debida reserva de los datos e informaciones que conforme a la Constitución y a la ley tengan carácter secreto o reservado.
- k) Colaborar con y recibir cooperación de órganos públicos y personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, en el ámbito de su competencia.
- l) Celebrar los demás actos y contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

- m) Velar por el adecuado cumplimiento de la ley N° 19.628, de protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la Administración del Estado. ⁽¹⁶⁾

Además existen otros dos elementos sobre los cuales vela el Consejo de transparencia: la reserva de la información, en caso de que ésta sea secreta o reservada, y el cumplimiento de la ley sobre protección de la vida privada.

1.7. INFRACCIONES Y SANCIONES. ⁽¹⁷⁾

Las infracciones y sanciones a la ley de transparencia están estipuladas desde el Artículo 45 al Artículo 49, y pueden ir desde multas, hasta Sumario Administrativo, como se detallará a continuación:

Se aplican multas en los siguientes casos:

- En caso de que la autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido, negara infundadamente el acceso a la información, contraviniendo, así, lo dispuesto en el artículo 16. La sanción es una multa equivalente desde el 20% al 50% de su remuneración.
- En caso de que la información no haya sido entregada oportunamente, una vez que ha sido ordenada por resolución firme. La sanción, al igual que el caso anterior; una multa que puede ir del 20% al 50% de su remuneración.
- En caso de incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa se sanciona con multa de 20% a 50% de las remuneraciones del infractor.

A la multa se le puede agregar una suspensión si la autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido, persistiera en su actitud. La multa llega al doble de la sanción indicada y a ello, se le suma una suspensión de su cargo por un periodo de cinco días.

(16) Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado: Secretaría Ejecutiva - Comisión de Probidad y Transparencia - Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

(17) Ibid.

Sumario Administrativo: Las sanciones serán aplicadas por el Consejo (de Transparencia), previa instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo, ajustándose a las normas del estatuto administrativo. Con todo, cuando así lo solicite el Consejo, la Contraloría General de la República, de acuerdo a las normas de su ley orgánica, podrá incoar el sumario y establecer las sanciones que correspondan.

Las sanciones además, deberán ser publicadas en los sitios electrónicos del Consejo y del respectivo órgano o servicio, dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde que la respectiva resolución quede a firme.

CAPITULO II:

CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE OBRAS PÚBLICAS DE VALPARAÍSO.

2.1. MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS.

Antes de comenzar a hablar de la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas, se debe comenzar hablando del Ministerio de Obras Públicas, el mayor organismo en toda esta escala. La mayor autoridad de este organismo, el Ministro de Obras Públicas, tiene como función: “La supervigilancia de los organismos que de él dependen y de aquellos que por su intermedio, se relacionan con el gobierno” ⁽¹⁸⁾

2.2. MISIÓN Y COMPETENCIAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS.

Como misión, el Ministerio de Obras Públicas tiene el “Ejecutar y coordinar diferentes acciones destinadas a apoyar el crecimiento económico y el desarrollo del país. Asimismo, de ejecutar la política del Gobierno en materia de infraestructura pública” ⁽¹⁹⁾

Por otro lado la competencia del Ministerio pasa por “planificar, proyectar y construir obras de infraestructura, lo que complementa en algunas áreas con la conservación, explotación y administración de dichas obras o servicios. Además ejerce la administración del recurso agua a nivel nacional, en lo relativo a su uso, distribución, conocimiento, asignación, conservación y preservación” ⁽²⁰⁾

(18) http://www.mop.gov.cl/oirs/preg_ministerio.htm

(19) Ibid.

(20) Ibid.

2.3. LEGALIDAD.

Existen 3 decretos que establecen la legalidad de los organismos, tanto como de la Secretaría Regional Ministerial, como de la Subsecretaría: En primer lugar, tenemos el Decreto con Fuerza de Ley N°850 de 1997, que nombra las funciones para la Subsecretaría de Obras Públicas, luego, el Decreto Ley N°1028 de 1975, que determina las atribuciones del Subsecretario, y finalmente, el Decreto Ley N°575 de 1974, que determina el sustento legal de las Secretarías Regionales Ministeriales.

2.3.1. Decreto Ley N°1028 de 1975: Precisa atribuciones y funciones de lo Subsecretarios de Estado en términos generales, mencionando en su Artículo 1:

“Corresponderá a los Subsecretarios de Estado, la responsabilidad especial de la administración y servicio interno del Ministerio, para cuyo efecto deberán estar informados permanentemente de todos los asuntos relacionados con su esfera de acción institucional, debiendo el Ministro comunicarles oportunamente los planes, programas y decisiones de su competencia, sin perjuicio de la asesoría y colaboración que en su formulación les hubiere correspondido.” ⁽²¹⁾

2.3.2. Decreto con Fuerza de Ley N°850 de 1997: Para el Ministerio de Obras Públicas y sus distintas direcciones, establece su organización y sus funciones, asimismo sus atribuciones y deberes. En relación a la Secretaría Regional Ministerial establece:

Título IV: De los Secretarios Regionales Ministeriales ⁽²²⁾: Se crea, en cada una de las regiones, el cargo de Secretario Regional Ministerial del Ministerio de Obras Públicas.

El cargo de Secretario Regional ministerial es de exclusiva confianza del Presidente de la República y se designarán y renovarán por Decreto del Ministerio de Obras Públicas,

(21) <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6453>

(22) <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=97993>

entre las personas que figuren en una terna elaborada por el Intendente respectivo o oyendo al Ministro del Ramo.

Para efectos de desempeño de funciones y cumplimiento de cometidos encargados por el Ministro de Obras Públicas, los Secretario Regional Ministerial dependerán directamente de aquel.

A las Secretarías regionales Ministeriales corresponderá ⁽²³⁾:

1. Coordinar, supervigilar y fiscalizar los servicios regionales dependientes del Ministerio de Obras Públicas en cada región, e informar al Ministro sobre el cumplimiento de las disposiciones técnicas, legales reglamentarias, contables y administrativas en su funcionamiento.
2. Supervigilar e informar acerca de las obras de infraestructura pública, así como de las inversiones correspondientes.
3. Informar al Ministro sobre el cumplimiento de planes y programas de obras nacionales, interregionales y regionales.
4. Aprobar los programas regionales de conservación, de mantención y de explotación de los servicios operativos regionales dependientes del Ministerio.
5. Ejecutar las políticas regionales y coordinar la labor de los servicios de su sector de acuerdo con las instrucciones del Intendente Regional y con las normas técnicas del Ministerio.
6. Participar en la elaboración de los planes de desarrollo regional.
7. Preparar el anteproyecto de presupuesto y balance anual del sector para ser remitido a la Secretaría Regional de Planificación y Cooperación.
8. Proponer al Intendente Regional el programa anual de trabajo del sector en la región y mantenerlo informado sobre su cumplimiento.

(23) <http://www.mop.gov.cl/seremis.htm>

9. Desempeñar las funciones que contemplen las leyes y reglamentos orgánicos del Ministerio
10. El Secretario Regional Ministerial de Obras Públicas, junto a los demás SEREMIS, integra el Gobierno regional que encabeza el Intendente, a quien asesoran y con quién deciden los programas de desarrollo regional.

2.3.3. Decreto Ley N°575 de 1974: En su Párrafo 4, establece la creación de las Secretarías Regionales Ministeriales, estableciendo:

Mediante Secretarías Regionales Ministeriales, los Ministerios se desconcentrarán territorialmente, con excepción de: El Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa Nacional y Ministerio de Relaciones Exteriores, y demás Ministerios que determine el Poder Ejecutivo.

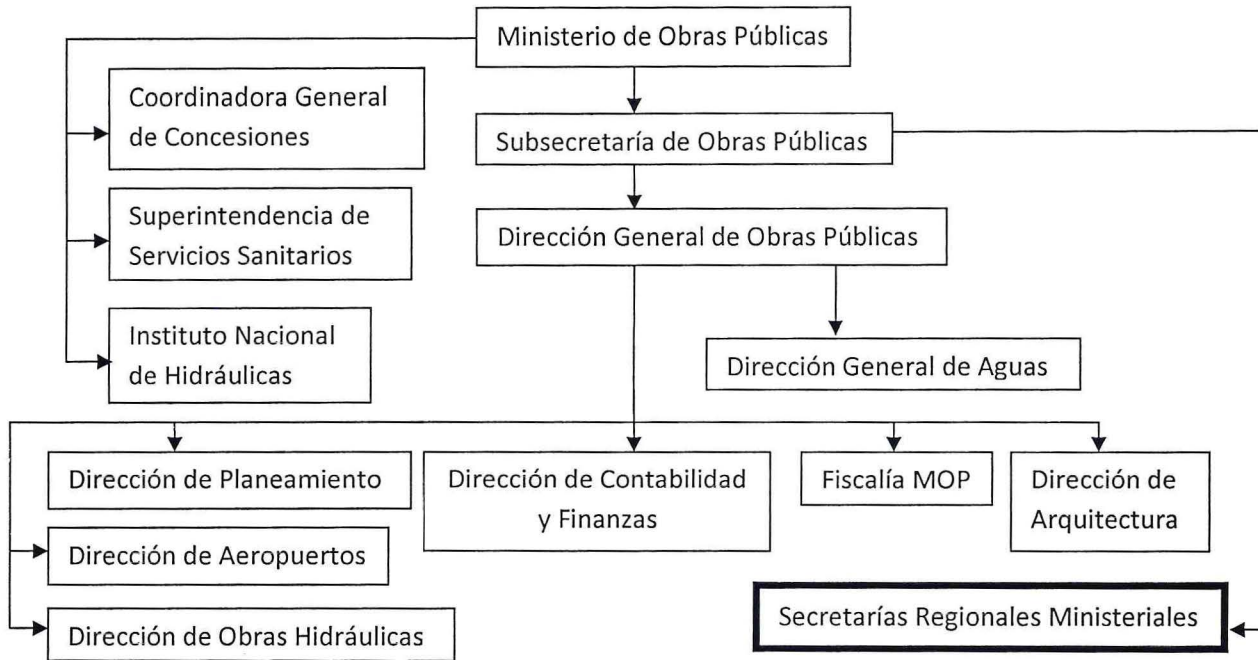
Las Secretarías Regionales Ministeriales estarán a cargo de un Secretario Regional Ministerial. Su nombramiento y remoción corresponderán al Ministerio del cual dependan, oyendo a los Intendentes Regionales.

Como funciones, los Secretarios Regionales Ministeriales tienen:

1. Ejecutar las políticas regionales y, de acuerdo con las instrucciones del Intendente Regional, coordinar la labor de los servicios de su sector.
2. Presidir las Comisiones Sectoriales de su sector.
3. Estudiar con los respectivos Directores Regionales de los servicios o Jefes de las instituciones los planes de desarrollo del sector.
4. Con ayuda de los Directores Regionales y demás jefaturas, preparar el anteproyecto de presupuesto y balance anual del sector, documentos que posteriormente serán remitidos a la Secretaria Regional de Planificación y Cooperación (SERPLAC).

5. Cumplir los cometidos encomendados por los Ministerios en relación a los planes y programas de carácter nacional o interregional, manteniendo permanentemente informado al Intendente Regional ⁽²⁴⁾

2.4. ORGANIGRAMA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS ⁽²⁵⁾



(24) <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6210#obras0>

(25) Organigrama completo disponible en: http://www.mop.gov.cl/mop_organigrama.htm

2.5. SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE OBRAS PÚBLICAS

La Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas es dependiente de la Subsecretaría de Obras Públicas, por tanto, las SEREMI ⁽²⁶⁾ son organismos desconcentrados territorialmente y dependen cada uno de la Subsecretaría de la materia. Cumplen las mismas funciones que la Subsecretaría, pero a un nivel regional.

Así como la SEREMI de Obras Públicas es parte de la Subsecretaría de Obras Públicas (también conocida como SOP) la Subsecretaría de Obras Públicas es, a su vez, parte del Ministerio de Obras Públicas, por lo que debe seguir sus mismos lineamientos.

A continuación, se definirá brevemente las definiciones de cada dirección, esto se encuentra con mayor detalle en el Decreto con Fuerza de Ley N° 850 que, (como se detallara anteriormente) nombra las funciones para la Subsecretaría de Obras Públicas.

2.5.1. Fiscalía: La Fiscalía de Obras Públicas es el órgano jurídico del Ministerio y su misión es otorgar soporte y seguridad jurídica eficiente, que permita al Ministerio de Obras Públicas proveer al país los bienes y servicios de infraestructura. ⁽²⁷⁾

2.5.2. Dirección General de Obras Públicas: Creada por el Título II, Artículo 11, del Decreto con Fuerza de ley 850 de 1997, La Dirección General de Obras Públicas (o también en sus siglas, DGOP) tiene por misión dirigir, coordinar y supervigilar la gestión de bienes y servicios de infraestructura pública y normar respecto del sistema de contratación de obras y asesorías, asegurando el cumplimiento de las políticas y objetivos del MOP. Asimismo, trabaja para fortalecer los procesos transversales del Ministerio, que son procedimientos de orden técnico y de gestión relacionados con los servicios comunes que ofrece el ministerio. ⁽²⁸⁾

(26) SEREMI: Secretaría Regional Ministerial

(27) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/Fiscalia/Paginas/default.aspx>

(28) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DireccionGeneraldeObrasPublicas/Paginas/default.aspx>

La Dirección General de Obras Públicas se encuentra formada por las siguientes direcciones:

2.5.3. Dirección General de Aguas: La Dirección General de Aguas (DGA) es el organismo del Estado que se encarga de promover la gestión y administración del recurso hídrico en un marco de sustentabilidad, interés público y asignación eficiente, como también de proporcionar y difundir la información generada por su red hidrométrica y la contenida en el Catastro Público de Aguas con el objeto de contribuir a la competitividad del país y mejorar la calidad de vida de las personas. ⁽²⁹⁾

2.5.4. Dirección de Planeamiento: La Dirección de Planeamiento (DIRPLAN) es la instancia asesora estratégica del MOP en materias de planificación, definición de políticas, coordinación general y priorización de planes de estudios, proyectos y ejecución de las obras, de acuerdo a las necesidades del país, los programas gubernamentales y los objetivos de los distintos Servicios y Unidades que comprende el quehacer ministerial.

La DIRPLAN propone a la autoridad ministerial las políticas y planes de desarrollo de servicios de infraestructura y de manejo de recursos hídricos de largo y mediano plazo que orienten y establezcan las decisiones de inversión, basándose en un conocimiento e información integrada territorial y sectorial, considerando los lineamientos estratégicos de la autoridad, realizando la gestión presupuestaria y seguimiento de las inversiones, buscando con ello responder a las necesidades del desarrollo sustentable del país.

La Dirección Nacional de Planeamiento fue creada mediante el D.F.L. N° 150 del 3 de Agosto de 1953, con el que se procedió a la reestructuración del Ministerio. ⁽³⁰⁾

(29) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DireccionGeneraldeAguas/Paginas/default.aspx>

(30) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DirecciondePlaneamiento/Paginas/default.aspx>

2.5.5. Dirección de Arquitectura: La Dirección de Arquitectura, tiene por misión proveer y conservar la edificación pública requerida, para favorecer la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, a través de acciones realizadas por el Ministerio de Obras Públicas o por mandato de otras instituciones del Estado. ⁽³¹⁾

2.5.6. Dirección de Vialidad: La Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas tiene por misión mejorar la conectividad entre los chilenos y entre Chile y el extranjero, planificando, proyectando, construyendo y conservando oportunamente la infraestructura vial necesaria para el desarrollo del país y su resguardando su calidad y seguridad, respetando el medio ambiente e incorporando sistemáticamente tecnologías innovadoras en el ámbito vial y de transporte. ⁽³²⁾

2.5.7. Dirección de Obras Portuarias: La Dirección de Obras Portuarias (DOP) tiene como misión proveer a la ciudadanía servicios de infraestructura portuaria y costera, marítima, fluvial y lacustre necesarios para el mejoramiento de la calidad de vida, el desarrollo socioeconómico del país y su integración física nacional e internacional.

La DOP contribuye al desarrollo socioeconómico y productivo del país, al mejoramiento de los niveles de vida y equidad de todos los ciudadanos, en especial de los habitantes y trabajadores de zonas costeras, ribereñas e insulares, mediante la construcción de infraestructura ⁽³³⁾

2.5.8. Dirección de Aeropuertos: La Dirección de Aeropuertos es el área del MOP encargada de dotar al país de servicios de infraestructura aeroportuaria asegurando estándares de calidad, seguridad y eficiencia, para la satisfacción de las necesidades de

(31) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DirecciondeArquitectura/Paginas/default.aspx>

(32) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DirecciondeVialidad/Paginas/default.aspx>

(33) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DirecciondeObrasPortuarias/Paginas/default.aspx>

los diversos actores del sistema de transporte aéreo, contribuyendo al desarrollo económico sustentable y competitividad del país, la conectividad, la integración territorial, la equidad y calidad de vida de las personas. ⁽³⁴⁾

2.5.9. Dirección de Contabilidad y Finanzas: La Dirección de Contabilidad y Finanzas (o también en sus siglas, DCyF) del MOP, es la encargada de proporcionar servicios financieros y administrativos, oportunos y confiables, con procesos innovadores, orientados a satisfacer a nuestros clientes, cautelando los intereses ministeriales, con personal competente y comprometido. ⁽³⁵⁾

2.5.10. Dirección de Obras Hidráulicas: La Dirección de Obras Hidráulicas del MOP tiene por misión proyectar, construir, conservar, operar y colaborar en la planificación de Obras Hidráulicas que permitan el óptimo aprovechamiento y control del agua, la protección del territorio y las personas, mediante la participación de la ciudadanía en las distintas etapas del desarrollo de los proyectos, con el propósito de contribuir al desarrollo sustentable del País. ⁽³⁶⁾

(34) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DirecciondeAeropuertos/Paginas/default.aspx>

(35) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DirecciondeContabilidadyFinanzas/Paginas/default.aspx>

(36) <http://www.mop.cl/Direccionesyareas/DirecciondeObrasHidraulicas/Paginas/default.aspx>

CAPITULO III: METODOLOGÍA DEL TRABAJO.

En la SEREMI de Obras Públicas, existe sólo una persona que maneja la Ley de Transparencia en materia de acceso a la información de la ciudadanía, para todo el servicio y corresponde a la funcionaria encargada de la OIRS. ⁽³⁷⁾

Dicha oficina recibe todas las consultas en forma centralizada que llegan a cada una de las Direcciones Técnicas que forman parte del Servicio, entre ellas interrogantes de la gente, reclamos, sugerencias y peticiones de información en materias relativas a la Ley de Transparencia.

En este capítulo entonces, se procederá a describir la metodología de trabajo, la recopilación de antecedentes, y mostrar los resultados obtenidos luego de la averiguación.

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Primero, se comenzará recordando el planteamiento del problema, que para efectos de este trabajo, es el siguiente:

“¿Cuál es el impacto de la implementación de la Ley de Transparencia en la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región, en materia de tramitación de consultas de la comunidad en el contexto de la Modernización del Estado?”

(37) OIRS: Abreviatura de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

3.2. OBJETIVOS DEL TRABAJO.

El objetivo general de este trabajo, es el siguiente:

“Analizar las consecuencias de la implementación de la ley de transparencia en materia de tramitación de consultas de la ciudadanía, en la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región.”

Y como objetivos específicos:

- 1) Definir el concepto de Modernización del Estado y su relación con el concepto de transparencia en la Administración Pública.
- 2) Analizar el concepto de transparencia, utilizado en la ley de transparencia.
- 3) Describir la organización: La Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región.
- 4) Determinar los efectos de la aplicación de la Ley de Transparencia en materia de tramitación de consultas de la ciudadanía en el funcionamiento de la Secretaría Regional Ministerial de Obras Públicas de la Quinta Región.

3.3. HIPÓTESIS:

“La no existencia de un sistema en común de tramitación entre las diferentes direcciones de la SEREMI afecta los resultados de la ley de transparencia, en materia de tramitación de las consultas de la ciudadanía para la SEREMI de Obras Públicas de la V Región.”

3.4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Para la recolección de información, se entrevista a la persona encargada de manejar la OIRS, ya que es esta funcionaria es quien, como se mencionara antes, en la práctica es la responsable de manejar la ley de transparencia para todo el servicio (SEREMI de

Obras Públicas) Eso en cuanto a manejo de consultas, vale decir, clasificación y tramitación de las mismas.

3.5. MATRIZ DE INFORMACIÓN RECOPIADA.

A continuación, se expone más detalladamente, la cantidad de consultas que recibe la SEREMI de Obras Públicas. Para los efectos de este trabajo, fue tomado un periodo de cinco meses de muestra, que va desde Enero hasta Mayo del 2010:

Nro. Solicitud	Fecha de Consulta	Mes	Tipo de Ingreso	Dirección
5336	05/01/2010	1	Web	Dirección General de Aguas
5346	05/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5404	07/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5450	11/01/2010	1	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
5451	11/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5463	12/01/2010	1	Web	Dirección General de Aguas
5467	12/01/2010	1	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
5473	12/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5495	13/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5522	15/01/2010	1	Web	Dirección General de Obras Públicas
5553	18/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5573	19/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5611	20/01/2010	1	Web	Dirección de Arquitectura
5625	21/01/2010	1	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
5649	22/01/2010	1	Web	Dirección de Vialidad
5659	25/01/2010	1	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
5710	27/01/2010	1	Web	Dirección General de Aguas
5730	28/01/2010	1	Web	Dirección de Arquitectura
5742	28/01/2010	1	Web	Dirección de Arquitectura
5771	01/02/2010	2	Web	Dirección de Vialidad
5779	01/02/2010	2	Web	Dirección de Obras Portuarias
5785	01/02/2010	2	Web	Dirección General de Aguas
5813	02/02/2010	2	Web	Dirección de Vialidad
5854	03/02/2010	2	Oficina de Partes	Dirección de Vialidad
5881	04/02/2010	2	Web	Dirección de Obras Portuarias
5893	04/02/2010	2	Web	Dirección de Vialidad
5950	08/02/2010	2	Web	Dirección de Vialidad
5952	08/02/2010	2	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
5988	09/02/2010	2	Web	Dirección General de Aguas
6027	11/02/2010	2	Web	Dirección de Vialidad

Tipo de Consulta	Tema de Consulta	Región
Consulta	Otros	5
Reclamo	Seguridad Vial	5
Reclamo	Otros	5
Consulta	Recursos Humanos	5
Consulta		5
Consulta	Derechos de Aprovechamiento de Aguas	5
Consulta	Otros	5
Reclamo	Caminos Urbanos-Rurales	5
Consulta	Caminos Urbanos-Rurales	5
Consulta	Registro de Contratistas y Consultores	5
Consulta		5
Consulta	Otros	5
Felicitación	Bicentenario	5
Consulta		5
Consulta	Otros	5
Consulta	Evacuación y Drenaje de Aguas Iluvia	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Consulta	Edificación Pública	5
Consulta	Otros	5
Consulta		5
Consulta	Apoyo a la pesca artesanal	5
Consulta	Derechos de Aprovechamiento de Aguas	5
Consulta	Otros	5
Reclamo	Seguridad Vial	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Consulta	Seguridad Vial	5
Consulta	Caminos Urbanos-Rurales	5
Reclamo	Otros	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Consulta	Caminos Urbanos-Rurales	5

Días para dar respuesta	Días que tomó la consulta	Estado
10	5	CERRADA
10	7	CERRADA
10	7	CERRADA
10	1	CERRADA
10	2	CERRADA
10	5	CERRADA
10	2	CERRADA
10	5	CERRADA
10	7	CERRADA
10	1	CERRADA
10	3	CERRADA
10	1	CERRADA
10	9	CERRADA
10	1	CERRADA
10	2	CERRADA
10	7	CERRADA
20	1	CERRADA
10	3	CERRADA
10	3	CERRADA
10	5	CERRADA
10	3	CERRADA
10	3	CERRADA
10	4	CERRADA
10	6	CERRADA
20	1	CERRADA
10	3	CERRADA
10	3	CERRADA
10	2	CERRADA
20	2	CERRADA
10	4	CERRADA

6058	12/02/2010	2	Web	Dirección de Obras Portuarias
6060	13/02/2010	2	Web	Dirección de Arquitectura
6072	15/02/2010	2	Web	Dirección General de Obras Públicas
6113	16/02/2010	2	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6151	18/02/2010	2	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6243	23/02/2010	2	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
6252	23/02/2010	2	Web	Dirección de Vialidad
6319	26/02/2010	2	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
6348	02/03/2010	3	Web	Dirección de Arquitectura
6356	02/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6370	03/03/2010	3	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
6424	05/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6432	06/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6508	09/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6558	11/03/2010	3	Web	Dirección de Obras Portuarias
6583	12/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6603	13/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6622	14/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6643	15/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6650	15/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6685	16/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6686	16/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6688	16/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6701	17/03/2010	3	Web	Dirección de Arquitectura
6710	17/03/2010	3	Web	Dirección General de Aguas
6737	18/03/2010	3	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
6743	18/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6785	19/03/2010	3	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
6836	22/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6847	23/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6852	23/03/2010	3	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
6853	23/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6889	24/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas

Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Consulta	Otros		5
Consulta	Registro de Contratistas y Consultores		5
Consulta	Otros		5
Consulta	Programas Sanitarios (APR)		5
Consulta	Pasos Fronterizos		5
Consulta	Obras Fluviales		5
Consulta	Contrataciones y adquisiciones		5
Sugerencia	Autopistas Interurbanas		5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Reclamo	Seguridad Vial		5
Consulta	Puentes		5
Consulta			5
Consulta	Otros		5
Consulta			5
Consulta	Otros		5
Sugerencia			5
Consulta	Otros		5
Consulta	Otros		5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Consulta	Caminos Urbanos-Rurales		5
Consulta	Laboratorio		5
Consulta			5
Consulta			5
Consulta	Otros		5
Consulta	Laboratorio		5
Consulta	Programas Sanitarios (APR)		5
Consulta			5
Consulta			5
Consulta	Otros		5
Consulta	Otros		5
Consulta			5

20	13	CERRADA
20	13	CERRADA
10	1	CERRADA
10	2	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	8	CERRADA
10	5	CERRADA
10	9	CERRADA
10	10	CERRADA
20	1	CERRADA
10	11	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	10	CERRADA
10	7	CERRADA
10	1	CERRADA
10	5	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
20	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	4	CERRADA
10	6	CERRADA
10	2	CERRADA
10	3	CERRADA
10	3	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA

6896		24/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6910		25/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6938		25/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
6984		29/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
6989		29/03/2010	3	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
7000		29/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7014		30/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7024		30/03/2010	3	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
7025		30/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7028		30/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7031		30/03/2010	3	Web	Dirección de Vialidad
7046		31/03/2010	3	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7082		01/04/2010	4	Web	Dirección de Obras Portuarias
7152		06/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7208		08/04/2010	4	Web	Dirección General de Aguas
7225		09/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7251		11/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7252		11/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7255		12/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7288		13/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7316		14/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7334		15/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7349		15/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7363		16/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7395		19/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7438		21/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7450		21/04/2010	4	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
7454		21/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7462		22/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7471		22/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7478		22/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7484		23/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7492		23/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad

Consulta		Registro de Contratistas y Consultores	5
Consulta		Recursos Humanos	5
Consulta			5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Consulta		Registro de Contratistas y Consultores	5
Consulta		Prevención de Riesgos	5
Consulta		Programas Sanitarios (APR)	5
Consulta		Información Financiera	5
Consulta		Otros	5
Reclamo		Seguridad	5
Consulta		Otros	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Consulta		Caminos Urbanos-Rurales	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Reclamo		Medio Ambiente	5
Consulta		Otros	5
Reclamo			5
Reclamo		Caminos Urbanos-Rurales	5
Consulta		Otros	5
Consulta		Registro de Contratistas y Consultores	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Consulta		Recursos Humanos	5
Consulta		Otros	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Consulta		Pesaje	5
Consulta		Otros	5
Consulta		Caminos Urbanos-Rurales	5
Consulta		Otros	5
Consulta			5
Consulta		Caminos Urbanos-Rurales	5
Sugerencia		Apoyo a la pesca artesanal	5
Consulta		Otros	5

10		1	CERRADA
10		2	CERRADA
10		1	CERRADA
20		1	CERRADA
20		1	CERRADA
10		1	CERRADA
10		1	CERRADA
10		10	CERRADA
10		1	CERRADA
10		1	CERRADA
10		5	CERRADA
10		1	CERRADA
20		13	CERRADA
10		10	CERRADA
20		2	CERRADA
10		1	CERRADA
10		1	CERRADA
10		7	CERRADA
10		1	CERRADA
10		1	CERRADA
10		1	CERRADA
20		1	CERRADA
10		2	CERRADA
10		1	CERRADA
20		1	CERRADA
10		2	CERRADA
10		1	CERRADA
20		1	CERRADA
10		1	CERRADA
10		2	CERRADA
10		2	CERRADA
10		1	CERRADA
10		2	CERRADA
10		7	CERRADA
10		1	CERRADA
10		6	CERRADA

7493	23/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7509	26/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7513	26/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7518	26/04/2010	4	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7531	26/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7535	27/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7548	27/04/2010	4	Web	Fiscalía
7565	28/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7570	28/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7574	28/04/2010	4	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
7582	28/04/2010	4	Web	Dirección de Arquitectura
7612	30/04/2010	4	Web	Dirección de Vialidad
7624	01/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
7640	03/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
7683	04/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
7749	08/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
7756	09/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7775	10/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7777	10/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
7805	11/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7815	11/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Portuarias
7829	12/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
7858	13/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
7928	17/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
7933	18/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
7940	18/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7944	18/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
7972	19/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
7987	19/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
8008	20/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
8009	20/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
8010	20/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
8017	23/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas

Reclamo	Recursos Humanos	5
Reclamo	Caminos Urbanos-Rurales	5
Consulta	Caminos Urbanos-Rurales	5
Reclamo	Otros	5
Reclamo	Caminos Urbanos-Rurales	5
Consulta		5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Consulta	Pasos Fronterizos	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Consulta	Riego	5
Consulta	Otros	5
Consulta	Caminos Urbanos-Rurales	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Consulta		5
Reclamo	Otros	5
Reclamo		5
Consulta	Registro de Contratistas y Consultores	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Felicitación		5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Consulta	Programas Sanitarios (APR)	5
Reclamo	Otros	5
Consulta	Otros	5
Consulta	Seguridad Vial	5
Consulta	Otros	5
Consulta	Otros	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Reclamo	Pequeños Aeródromos	5
Consulta	Otros	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia		5
Reclamo		5

10		1	CERRADA
10		3	CERRADA
10		3	CERRADA
10		1	CERRADA
10		5	CERRADA
10		6	CERRADA
20		1	CERRADA
10		1	CERRADA
20		1	CERRADA
10		3	CERRADA
10		2	CERRADA
10		1	CERRADA
20		1	CERRADA
20		4	CERRADA
10		3	CERRADA
10		2	CERRADA
10		1	CERRADA
10		1	CERRADA
20		2	CERRADA
10		1	CERRADA
20		19	CERRADA
10		4	CERRADA
10		4	CERRADA
10		6	CERRADA
10		5	CERRADA
10		1	CERRADA
10		1	CERRADA
20		1	CERRADA
10		1	CERRADA
10		3	CERRADA
20		2	CERRADA
20		2	CERRADA
10		1	CERRADA

8020	24/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8033	24/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8036	24/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8037	24/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
8093	26/05/2010	5	Web	Dirección General de Aguas
8121	27/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8148	27/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8154	28/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Portuarias
8161	28/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8166	29/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8167	29/05/2010	5	Web	Subsecretaría de Obras Públicas
8179	31/05/2010	5	Web	Dirección General de Aguas
8199	31/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas
8206	31/05/2010	5	Web	Dirección de Vialidad
8208	31/05/2010	5	Web	Dirección de Obras Hidráulicas

Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Reclamo		Caminos Urbanos-Rurales	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Consulta		Cauces Naturales	5
Consulta		Seguridad Vial	5
Consulta		Otros	5
Consulta		Otros	5
Consulta		Otros	5
Reclamo		Pasos Fronterizos	5
Reclamo			5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5
Reclamo		Caminos Urbanos-Rurales	5
Petición de Información - Documentos Ley de Transparencia			5

20	13	CERRADA
10	8	CERRADA
20	4	CERRADA
20	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	1	CERRADA
10	12	CERRADA
10	7	CERRADA
10	2	CERRADA
10	4	CERRADA
10	1	CERRADA
20	2	CERRADA
20	8	CERRADA
10	1	CERRADA
20	5	CERRADA

3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

De acuerdo a los antecedentes anteriores y en base a los criterios que esta misma otorga, se puede derivaron los antecedentes que sirven de base en el análisis e interpretación de las variables del presente estudio, las que a continuación se definen:

a) Plazos de tramitación

Consiste en verificar si la institución es capaz de responder a las consultas que le llegan y si lo hace cumpliendo los periodos establecidos por ley. Para ello, se comparan las columnas: “Días para dar Respuesta” y “Días que tomó la consulta”. En el caso de una consulta cualquiera, si la segunda es menor que la primera, se da por entendido que el servicio sí responde a las consultas que le llegan.

b) Tipo de Dirección Técnica objeto de la Consulta

Hace referencia a las distintas direcciones dentro de la SEREMI que reciben consultas, sin importar la índole de éstas. Para analizar este criterio se ocupa la columna “Dirección”, calculando las frecuencias absolutas y moda relativas a las consultas recibidas por cada Dirección Técnica en el periodo de análisis de los datos.

c) Canales de Comunicación utilizados para la consulta

Cuando se habla de Canales de Comunicación, hace referencia a la forma que tuvo la consulta para llegar al servicio. Se manejan dos grandes formas que tiene la SEREMI para recibir consultas: la primera a través de plataformas en los sitios electrónicos de los que el servicio dispone, de enlace directo con la OIRS, y la segunda que corresponde a que la persona concurra físicamente a dicha oficina y presente su consulta.

d) Tipo de Consulta

Se refiere al contenido de la consulta propiamente tal, y a su posterior clasificación, para efecto de su tramitación.

e) Tema de consulta

Se refiere a la variedad de temas por los cuales la SEREMI recibe consultas de lo cual se busca obtener a través de las frecuencias, aquellas direcciones que reciben la mayor cantidad, y los temas por dirección que concentran el interés o las dudas de la ciudadanía.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El análisis e interpretación de la información, se desarrollará de acuerdo de acuerdo a los criterios previamente establecidos y explicados, los que corresponden a las variables del presente estudio.

4.1. PLAZOS DE TRAMITACIÓN.

Primero se comienza verificando lo que se establece legalmente en materia de los plazos para responder consultas, establecidos para los servicios públicos. En esta materia se dispone de dos leyes, la primera de ellas es la misma Ley de Transparencia, que en su Título IV, Artículo 14, señala:

“La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles.

Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.”⁽³⁸⁾

En resumen, esta ley otorga al Servicio 20 días hábiles con una prórroga de 10 días hábiles más en caso de ser necesarios.

(38) Ley 20.285, Título IV, Artículo 14

A lo establecido por la Ley de Transparencia, se incluye lo que define en esta materia la Ley 19.880, que “Establece las Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado” más específicamente en su Título II, Párrafo 1°, Artículo 24.

Este artículo, entre otras cosas, señala: “El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.” Eso en cuanto al funcionario que recibe la consulta, el tiempo que tiene para hacerla llegar a la Dirección que corresponda. Y dentro de este mismo artículo, posteriormente: “Los Informes, Dictámenes, u otras Actuaciones Similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contados desde la petición de la diligencia.” En esto se encuentran incluidas Consultas, Sugerencias y Reclamos al Servicio.

Si se revisa la tabla, se ve que la SEREMI es capaz de responder las consultas y reclamos, y entregar a tiempo la información requerida, dando cumplimiento al Principio de La Oportunidad, que, recordando, consiste en entregar la información requerida dentro de los plazos.

Entre otras estadísticas, y considerando los cinco meses de muestra tomados, y obviando toda materia no relativa a Petición de Información, da un promedio de que el servicio demora en responder poco más de tres días a: Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, teniendo un máximo de 10 días hábiles para responder. (Promedio Aproximado de Días: 3,21)

Los números no se distancian demasiado si se toman solamente las consultas relativas a Petición de Información. Recordando que en este caso se tiene un máximo de 30 días hábiles para responder (20 días que es lo normal + 10 en caso de una posible prórroga), ninguna de las consultas tomó más de lo establecido por ley. Es más, si se saca el promedio de cuánto tomó el Servicio en responder estas consultas (dentro de los cinco meses de muestra) es poco más de cuatro días que la SEREMI demora en responder las Peticiones de Información que le llegan a las distintas direcciones. (Promedio Aproximado de Días: 4,2)

4.2. TIPO DE DIRECCIÓN OBJETO DE LA CONSULTA.

La dirección que lidera las consultas en estos cinco meses es la Dirección de Vialidad, respecto a caminos y a la seguridad que existe en ellos; dados los roles que posee, puesto que esta dirección interviene en toda obra vial, a fin de garantizar a las personas el acceso a los caminos públicos.

Luego, la Subsecretaría de Obras Públicas, con la segunda mayoría. Aclarando para estos efectos que, el organismo, cuya máxima autoridad, el Subsecretario, es el Jefe Administrativo del Ministerio y el Colaborador inmediato del Ministerio de la materia.

Y como tercera mayoría, la Dirección de Obras Hidráulicas, en la materia de Programas Sanitarios. Cabe destacar además las consultas que tiene esta Dirección respecto a Peticiones de Información relacionadas con la Ley de Transparencia.

El resto de cantidad de consultas que llegan a las demás direcciones, y su porcentaje en relación al total, a continuación en la Tabla N° 1:

Tabla N° 1: Consultas según Dirección a la que son derivadas:

Consultas derivadas a:	N° de Consultas	Cantidad de Consultas (%)
Dirección de Vialidad	58	40,28
Subsecretaría de Obras Públicas	40	27,78
Dirección de Obras Hidráulicas	20	13,89
Dirección General de Aguas	9	6,25
Dirección de Arquitectura	7	4,86
Dirección de Obras Portuarias	7	4,86
Dirección General de Obras Públicas	2	1,39
Fiscalía	1	0,69
TOTAL DE CONSULTAS	144	100

4.3. CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS PARA LA CONSULTA.

Sólo se tienen recopiladas dos formas de ingresar las consultas al servicio: Una de ellas, es ir directamente a la OIRS y dejar planteada la inquietud (entiéndase como consulta, a todo reclamo, sugerencia, felicitación o Petición de Información recibida). Sin embargo, la tecnología existente hoy hace que una segunda forma sea preferida: Ingresar la consulta a través de los medios electrónicos de los que dispone el Ministerio de Obras Públicas.

Las diferentes instituciones públicas, según lo señala el Artículo 12, dentro del Título IV, de la ley 20.285 que señala la expresión “sitios electrónicos”, no hace referencia sólo y exclusivamente a la página web del Ministerio, sino que las consultas pueden ser ingresadas además por medio de publicaciones digitales, o bien líneas telefónicas; además del sitio web existente.

La cantidad de consultas ingresadas por los distintos medios y su porcentaje en relación al total, se ven representados en la Tabla N° 2:

Tabla N° 2: Consultas según forma de Ingreso al Servicio:

Consultas según tipo de Ingreso:	N° de Consultas	Cantidad de Consultas (%)
Web	143	99,3
Oficina de Partes	1	0,7
TOTAL DE CONSULTAS	144	100

Otro de los datos recopilados en este aspecto, dice relación con que todas las consultas acerca de petición de información (o sea, la solicitud de documentación, avalada por la Ley de Transparencia), fueron ingresadas por la página web del Ministerio.

Por último, se puede establecer que en cuanto al ingreso de las consultas, existe preferencia mayoritaria por realizarlas mediante la página web que el Servicio destina para ello, que viene siendo, la página de la OIRS. Lo anterior resulta evidente, cuando se observa que de los cinco meses de registro observado, sólo una de las 144 consultas registradas, se realizó en forma personal en la propia Oficina.

4.4. TIPOS DE CONSULTA.

Todas las consultas que llegan a la SEREMI de Obras Públicas, son recibidas por la OIRS, oficina que se encarga, o bien de responder las consultas, o ya en casos más específicos, de derivarlas a la dirección correspondiente para que sean ellos quienes finalmente sean quienes den respuesta. Existen cinco tipos de consultas que la OIRS recibe. Se explicará brevemente, cada una de ellas. Para efectos de las siguientes definiciones, se entenderá por “servicio” a la OIRS, o en su defecto, a las direcciones de la SEREMI de Obras Públicas:

Consulta: Se entiende por consulta cualquier interrogante que pueda tener el usuario, y que haga llegar al servicio por medio de los canales correspondientes, Posteriormente, luego de recibida la consulta, el servicio se encarga de responder dentro de los plazos establecidos por ley.

Reclamo: Es toda queja que se hace llegar al servicio, dada la insatisfacción del usuario por la prestación de un servicio, o por la deficiente atención recibida.

Sugerencia: Es toda propuesta que se hace llegar al servicio, a fin de que sea considerada por éste a la hora de realizar acciones a futuro.

Felicitación: Toda congratulación que recibe el servicio por sus buenas labores desempeñadas.

Petición de Información: Hace referencia a toda solicitud por parte de las personas, de documentación dentro del marco relativo a la Ley de Transparencia (Ejemplos: Gastos, resoluciones, etc...)

Como se vio previamente, para los cuatro primeros casos, el servicio posee diez días para contestar. Para el caso de “Petición de Información”, son veinte días, pudiendo existir una prórroga de diez días más, si la información solicitada por el usuario es demasiado compleja.

A continuación se presenta la Tabla N° 3, la cual separa a las consultas según su tipo, y da el porcentaje de cada tipo en relación al total:

Tabla N° 3: Consultas según su tipo:

Tipos de Consulta	N° de Consultas	Cantidad de Consultas (%)
Consulta	88	61,11
Petición de Información	28	19,44
Reclamo	23	15,97
Sugerencia	3	2,08
Felicitación	2	1,39
TOTAL DE CONSULTAS	144	100

Las consultas propiamente tal, sea cual sea su tema, y que llegan a las diferentes direcciones, son las que en mayor cantidad llegan al servicio, representando más del 50%. Las peticiones de información y los reclamos son la segunda y tercera mayoría, respectivamente. Y ya en menor grado, las sugerencias y felicitaciones que llegan al Servicio.

4.5. CONSULTAS SEGÚN TEMA DE LA MISMA.

Es una infinidad de temas los que las consultas pueden tratar según su contenido. Por ejemplo, si se habla de Dirección de Vialidad, se habla por lo general de consultas relativas a los caminos, a la interconectividad vial de Chile, tanto nacional como internacional. En este caso, eso mismo se rebaja a nivel regional.

Otro ejemplo, si se hace mención a la Dirección de Arquitectura entre otros temas, se hace mención a la edificación pública ya que esta dirección tiene como misión el “proveer y conservar la edificación pública requerida”.

Pero así como existen consultas que especifican su tema, hay otras que no; que simplemente se identifican como consulta e indican la dirección que van asignadas. Lo propio pasa cuando se solicita información relativa a la Ley de Transparencia; vale decir, se identifica como Petición de Información, y la dirección a la que va dirigida. Esto se ve con detalle en la matriz, asimismo en la Tabla N° 4, a continuación:

Tabla N° 4: Consultas según su Tema:

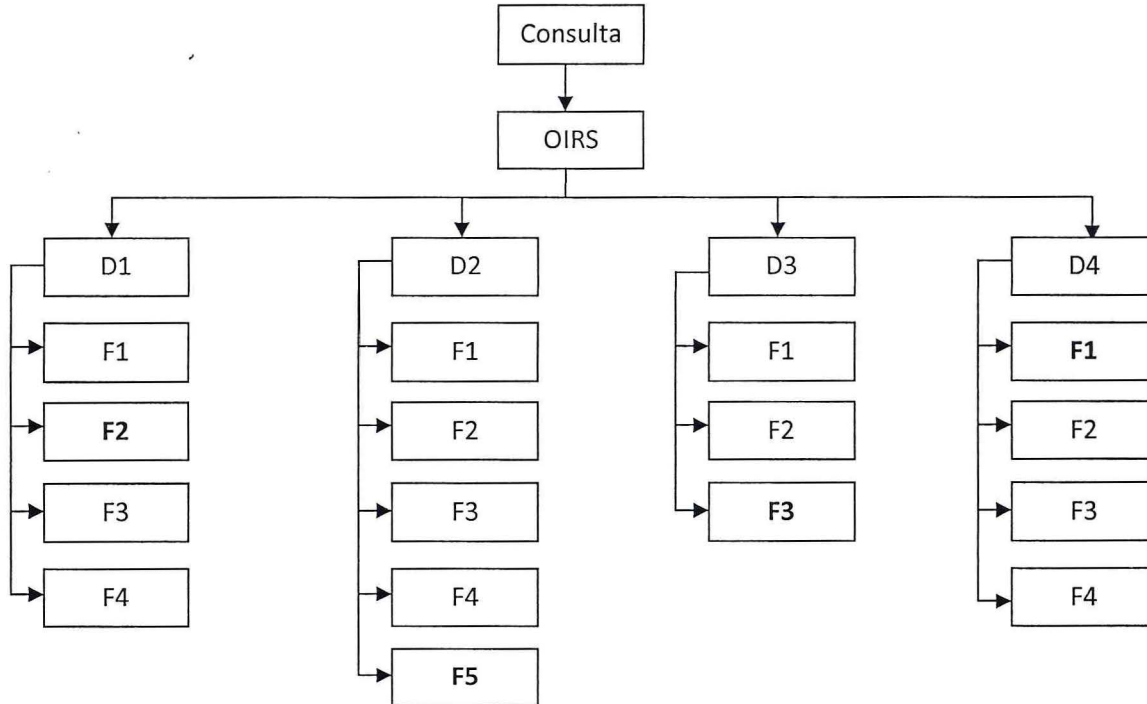
Consultas según su tema	N° de Consultas	Cantidad de Consultas (%)
Sin Asunto especificado	49	34,0
Otros	36	25,0
Caminos Urbanos – Rurales	15	10,4
Registro de Contratistas y Consultores	6	4,2
Seguridad Vial	6	4,2
Programas Sanitarios (APR)	4	2,8
Recursos Humanos	4	2,8
Pasos Fronterizos	3	2,1
Apoyo a la pesca artesanal	2	1,4
Derechos de Aprovechamiento de Aguas	2	1,4
Laboratorio	2	1,4
Autopistas Interurbanas	1	0,7
Bicentenario	1	0,7
Cauces Naturales	1	0,7
Contrataciones y Adquisiciones	1	0,7
Edificación Pública	1	0,7
Evacuación y Drenaje de Aguas Lluvia	1	0,7
Información Financiera	1	0,7
Medio Ambiente	1	0,7
Obras Fluviales	1	0,7
Pequeños Aeródromos	1	0,7
Pesaje	1	0,7
Prevención de Riesgos	1	0,7
Puentes	1	0,7
Riego	1	0,7
Seguridad	1	0,7
TOTAL DE CONSULTAS	144	100

CAPITULO V: PROPUESTA TÉCNICA.

Se ha visto una gran conclusión dentro de este trabajo: La SEREMI ha logrado adecuarse dentro de lo posible, a la ley de transparencia, tanto estructural como funcionalmente.

Previamente, en este trabajo, se dijo que era un solo funcionario que manejaba el aspecto de ley de transparencia par toda la SEREMI, y que, posteriormente, las distintas direcciones se habían adecuado para manejar dicha ley. Si se deseara mejorar notoriamente el manejo de la Ley de Transparencia en la SEREMI de Obras Públicas, sería mediante la introducción de recursos humanos especializados en el tema para cada dirección. Pero debido a que no se han destinado recursos para contratar a nuevos funcionarios especialistas en la materia, y destinarlos a cada dirección (así, cada dirección con su especialista) el camino que ha tomado la SEREMI es el de la capacitación en los usuarios ya existentes para que éstos puedan resolver las consultas relativas a transparencia que pueda tener la gente. Es aquí donde se pretende concentrar esta parte del trabajo.

Pero para eso, primero se debe ver cuál es el camino que sigue una consulta al momento de ingresar al servicio, reflejado en el siguiente diagrama:



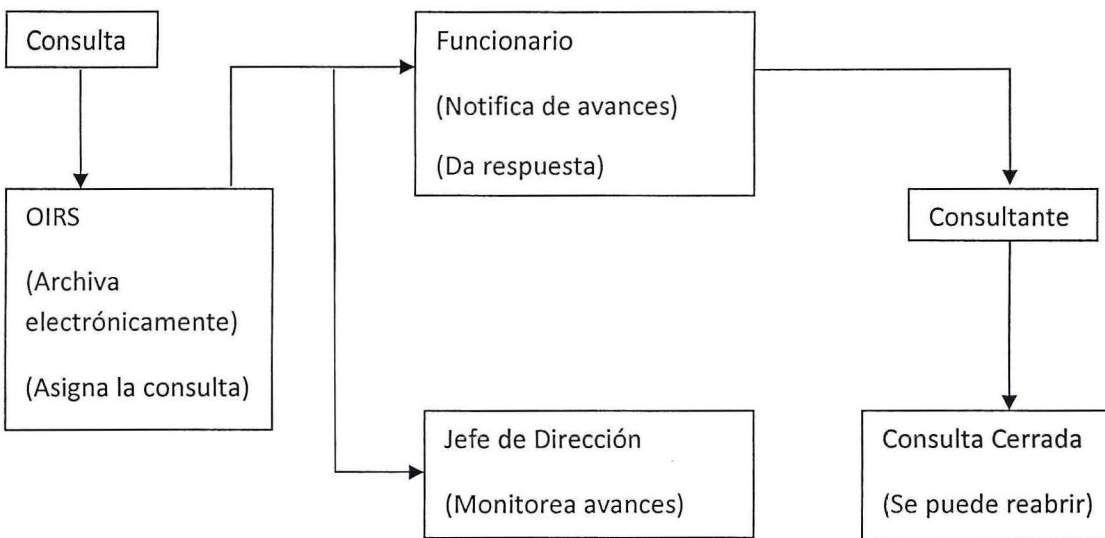
Como se ve, la consulta pasa primero por la OIRS, quien la deriva a la dirección correspondiente (representadas por D1 hasta D4, y que son tomadas como ejemplo, hay muchas más direcciones dentro de la SEREMI) y termina siendo respondida por el funcionario correspondiente dentro de la misma dirección, que van desde F1 a F5, todo depende de la dirección que corresponda, y este funcionario puede ser, o bien capacitado para manejar temas de ley de transparencia, o bien, uno especializado en la materia que se encarga de responder consultas. La cantidad de funcionarios dentro de cada departamento depende de la dirección propiamente tal y de la cantidad de funciones que desarrolle, y toda dirección, claro, cuenta con un superior que dirige a todos los funcionarios y se encarga de rendir cuentas ante la autoridad superior, en este caso, el SEREMI de Obras Públicas.

Como diagnóstico inicial, se tiene entonces que cada departamento, con sus recursos propios, se las arregla para responder las consultas que le llegan, cosa en común para todas las direcciones. Quizá la gran diferencia que exista entre departamentos, primero, es la cantidad de consultas, variable explicada con anterioridad, y el hecho de que cuenten con funcionarios especializados (en el caso de algunos departamentos) para la respuesta de consultas.

Ahora. ¿Es esto bueno, o malo?

Quiere decir, el hecho de que cada departamento, primero, deba tener que, por sus propios medios, valérselas para responder a las consultas que le llegan, y que poco tengan en común, para el caso de respuestas de consultas. A continuación, una propuesta, un camino en común a seguir en común que cada dirección puede implementar al momento de responder consultas, sea cual sea su índole:

- Todo comienza cuando llega una consulta al servicio. La encargada de recibirla, la funcionaria de la OIRS crea el asunto en el sistema que en la oficina se maneja, lo archiva electrónicamente, lo clasifica, y, según el asunto de la consulta, lo deriva a la dirección correspondiente.
- Dentro de la Dirección, la tarea de dar respuesta a la consulta es designada al funcionario, sea el especialista en materias de ley de transparencia, o bien si es una consulta propiamente tal, al funcionario que se especialice en dicha materia dentro de la dirección. Simultáneamente, se da conocimiento al Jefe de la dirección del recibimiento de la consulta, quien se encarga de monitorear los avances en la respuesta de la consulta por parte del funcionario que da respuesta a la consulta.
- Luego de que la respuesta ya ha sido terminada, es enviada al Jefe de Dirección, para que éste le dé la última revisión, antes de ser entregada a la persona que pregunta. La respuesta es enviada a la persona por los medios en los que ésta la solicitó (papel, e-mail, etc...)
- Luego de que la respuesta es despachada, dentro del servicio hay dos opciones: Retomarla en caso de ser necesario, o bien, cerrar la consulta, dándola por resuelta. Así, se establece un parámetro en común para todas las direcciones, se da respuesta a las consultas con celeridad, se le hace un buen seguimiento a ellas, y terminan archivadas en expedientes electrónicos.
- Prosiguiendo, la OIRS primero con todas las consultas que le llegan, las distintas direcciones colaboran con ella para completar el registro electrónico de consultas que llegan al servicio.



Y luego de que la consulta quede cerrada, se almacena en medios electrónicos, con respaldos correspondientes, en caso de surgir una emergencia mayor. Por ejemplo, el almacenaje en papel, en caso de que los archivos electrónicos llegaran a desaparecer. Las distintas direcciones contribuyen a formar una gran base de datos, así se verifica qué temas son los más consultados por la gente, qué tipo de documentos son los más solicitados, contribuyendo así a la optimización de la ley dentro del servicio.

CONCLUSIONES.

Como se vio en el desarrollo de esta investigación, la ley de transparencia incide en dos grandes ámbitos en la SEREMI de Obras Públicas: El primero de ellos, es la estructura del organismo, y en base a eso se puede decir lo siguiente:

- 1) El impacto es meramente menor, ya que la responsabilidad sobre la ley de transparencia recae en una sola persona, la encargada de la OIRS.
- 2) Dicha persona, realiza un conjunto de funciones, como por ejemplo: Clasificar las consultas que le llegan; tramitarlas, derivándolas a las direcciones que correspondan, de lo cual depende la respuesta que pueda finalmente el usuario recibir. El hecho de que sea una sola persona quien maneje todo lo relativo a la ley de transparencia dentro de la SEREMI, puede ser visto como un arma de doble filo: Puede ser beneficioso para el servicio, si la persona resulta ser la idónea para ocupar dicho puesto (lo cual es el caso acá), vale decir, si tiene los conocimientos y la experiencia para tratar la materia. Sin embargo, esto mismo puede resultar riesgoso, al momento de que esta persona necesite ser reemplazada, ya que los criterios que maneja esta persona, pueden no ser los mismos que maneje su reemplazante, por lo que requiere una nueva adecuación por parte del servicio.
- 3) Cada dirección mantiene su estructura. Sin embargo, para aspectos de ley de transparencia, existen dos posibilidades: Que exista una persona especializada en la ley dentro de cada departamento, o bien que dentro de los funcionarios existentes, al menos exista uno especializado en materias de la ley, además de las funciones que previamente desempeñaba.
- 4) En la medida que aumente el número de funcionarios especializados en materia de Ley de Transparencia, cada departamento puede tener su funcionario especializado en la materia, así, se optimiza el desarrollo de la ley de transparencia, primero, a nivel de departamentos, y, en consecuencia, a nivel de SEREMI.

Y en cuanto a funcionamiento dentro del servicio, se desprenden las siguientes conclusiones:

- 1) La secretaría no presenta problemas en cuanto al tiempo de respuesta que destina a las consultas, puesto que cumple con los plazos establecidos por ley en materia de tramitación y respuesta. En este sentido, un buen resultado de la aplicación de la ley de transparencia. Dicho lo anterior, en consecuencia, la hipótesis presentada en este trabajo no se cumple.
- 2) La mayoría de las consultas que ingresan al servicio son por medio de la página web del mismo, lo que representa la importancia de que el servicio cuente con las tecnologías adecuadas y las plataformas correspondientes.
- 3) Dentro de los cinco meses de muestra, el departamento que más consultas recibió fue el de vialidad, y el que menos recibió, fue el de fiscalía. Hay distintos factores o variables que causan esto, por ejemplo, la naturaleza de las direcciones puede determinar la cantidad de consultas que reciban, vale decir, las funciones que desarrollen pueden tener una directa proporción con la cantidad de consultas. El hecho de la cantidad de documentación que maneje cada dirección también puede incidir en la cantidad de consultas. Dentro de las direcciones, no se relacionan necesariamente, las funciones que desarrollen con el volumen de trámites que tengan, pero sí, como se dijo antes, ambas variables pueden influir en la cantidad de consultas que reciba cada una de las direcciones.

BIBLIOGRAFÍA.

- Ley 20.285: “Sobre acceso a la Información Pública”
- Decreto con Fuerza de Ley 1028 de 1975: “Precisa atribuciones y deberes de los Subsecretarios de Estado”
- Decreto con Fuerza de Ley 850 de 1997: “Fija el Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964 y del Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1.960”
- Decreto Ley 575 de 1974: “Regionalización del País”
- Larraín H.: “Transparencia y acceso a la Información pública en Chile: La modernización que faltaba” Editorial Jaime Guzmán E, Chile, 2009.
- Hernández R; Sampieri R Y Baptista P.: “Metodología de la Investigación Social” Editorial Mc Graw Hill, México, 2005.