



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE CASO:

“Ley 20.285: Diseño Encuesta Notoriedad de Transparencia en la Ilustre
Municipalidad de Viña del Mar”

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

ALUMNA:

LILIAN TORO DUARTE

PROFESOR GUÍA:

FERNANDO RUBIO FERNÁNDEZ

Valparaíso, Diciembre 2014

ÍNDICE

CONCEPTOS CLAVES	5
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN.....	8
1.1 Tema.....	8
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Problema.....	8
1.4 Fundamentación	8
CAPÍTULO II: OBJETIVOS	11
2.1 Objetivo General:.....	11
2.2 Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	12
3.1 Notoriedad de Paul Capriotti.....	12
3.1.1 Criterios de Notoriedad.....	12
3.1.2 Niveles de Notoriedad de Paul Capriotti.....	12
3.1.3 Calidad de la Notoriedad.....	13
3.2 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	14
3.3 Consejo Para la Transparencia	16
3.4 Indicadores de Transparencia y acceso a la información en Chile y otros países. ..	18
3.4.1 Los Indicadores de Transparencia en Chile.....	18
3.4.2 Indicadores de Transparencia y acceso a la información en México.....	19
3.4.3 Indicadores de Transparencia y acceso a la Información Noruega	20
CAPÍTULO IV: OBJETO DE ESTUDIO	21
4.1 Ley orgánica Municipalidad 18.695	21
4.2 Caracterización de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar	21
4.2.1 Organigrama I. Municipalidad de Viña del Mar.	23
4.3 Caracterización de Usuarios.....	24
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA.....	25
5.1 Presentación.....	25
5.2 Modelo de Investigación	25

5.3 Análisis de datos.....	28
CAPÍTULO VI RESULTADOS	30
6.1 Entrevista en Profundidad.....	30
6.1.1 Francisco De Ferari Correa, Analista de Unidad de promoción y Clientes, Consejo Para la Transparencia.....	30
6.1.2 Gonzalo Góngora Escobedo, Abogado, Dirección de Asesoría Jurídica, I. Municipalidad de Viña del Mar, Encargado de Transparencia Municipal.	32
6.2 Análisis de contenido de las entrevistas según Krippendorff	34
6.2.1 El proceso de Transparencia Municipal	34
6.2.2 Percepción del Usuario de Transparencia Municipal.....	34
6.2.3 FODA de Notoriedad Transparencia Municipal	35
6.3 RESULTADO DEL DISEÑO DE ENCUESTA PRUEBA PILOTO.....	37
6.3.1 Categorización Usuario encuestado.....	37
6.3.2 Notoriedad Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	38
6.3.3 Notoriedad del acceso de información de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, frente a otros organismos del Estado.	40
6.3.4 Transparencia Municipal efectividad: Para qué sirve.	41
6.3.5 Derecho de Acceso a la información, su aplicación Municipal y Notoriedad42	
6.3.6 Percepción de los usuarios sobre Transparencia Municipal.....	43
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	44
7.1 Conclusiones.....	44
CAPÍTULO VIII: BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS IX.....	50
Indicadores del Consejo Para la Transparencia	50
Instrumento Encuesta.....	51
Gráficos.....	55
Gráfico Pregunta 6	55
Gráfico pregunta 11	55
Gráfico Pregunta 12.....	56
Gráfico Pregunta 13.....	56
Gráfico Pregunta 14.....	57
Gráfico Pregunta 15.....	57

Matriz Resultados.....	58
Matriz desagregada por preguntas.....	59
Respuestas Pregunta 5.....	59
Respuestas Pregunta 6.....	60
Respuestas Pregunta 7.....	61
Respuestas Pregunta 8.....	62
Respuestas Pregunta 9.....	63
Respuestas Pregunta 10.....	64
Respuestas Pregunta 11.....	65
Respuestas Pregunta 12.....	66
Respuestas Pregunta 14.....	67
Respuesta Pregunta 15.....	68

CONCEPTOS CLAVES

Ley de Transparencia y acceso a la Información pública: Es el derecho que permite a cualquier persona tener conocimiento de la información que se encuentra en cualquier entidad estatal.

Transparencia: Se entenderá como la aplicación de Ley 20.285, en cuanto a la Transparencia Activa y Pasiva, como al órgano que vela por la correcta ejecución de la misma.

Transparencia Activa: Se refiere a la obligación que tienen los Ministerios, las Intendencias, las Gobernaciones, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública. Con criterios especiales a la Contraloría General de la República, el Banco Central, las empresas públicas creadas por ley y las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio, de mantener a disposición permanente del público a través de su sitio electrónico y actualizado mensualmente, los antecedentes que se definen en el artículo 7 de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, contenida en el artículo primero de la Ley N° 20.285.

Transparencia Pasiva: Es la obligación que tienen los Ministerios, las Intendencias, las Gobernaciones, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública. Con criterios especiales a la Contraloría General de la República, el Banco Central, las empresas públicas creadas por ley y las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley 20.285.

Transparencia Municipal: Convenio con SUDERE en 15 regiones, Consejo para la Transparencia, y el municipio en cuestión, sirve para potenciar la correcta aplicación de Ley 20.285. En sí cuando se habla de Transparencia Municipal se alude a la práctica de la Transparencia Activa y Pasiva en el ámbito local.

Consejo Para la Transparencia (CPLT): Su principal labor es velar por el buen cumplimiento Ley 20.285

Notoriedad de la Transparencia: Notoriedad (concepto de Paul Capriotti) se entiende como el grado de conocimiento que tienen los públicos acerca de una organización. En este caso aplicado es al nivel de conocimiento de la Ley 20.285 en los usuarios de la localidad estudiada.

RESUMEN

Esta Tesis surge en respuesta a la problemática expuesta en el V Seminario de Transparencia Internacional: Cómo medir el alcance de la Ley de Transparencia, en los diversos sectores de los países representados en el Seminario. En Chile es manifiesto que son los municipios los organismos estatales menos competentes en razón de la Ley 20.285, como ha destacado el Consejo de Transparencia. Fundamental es entonces tras lo descrito, proteger el derecho consagrado en la Ley “Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado, en la forma y condiciones que establece la Ley”

El objetivo de esta investigación es el diagnóstico de los elementos importantes para la elaboración de una encuesta nacional y aplicable a los municipios, acerca de la Notoriedad de la Transparencia Municipal, el objeto de estudio es la I. Municipalidad de Viña del Mar, se desarrolló la siguiente metodología: Se explica y aplica el concepto de Notoriedad, de acuerdo a sus niveles y calidad según Paul Capriotti, a la Transparencia Municipal, mediante la formulación de un indicador Notoriedad de Transparencia, luego se describen las características del concepto de Transparencia aplicándolo a la Municipalidad de Viña del Mar, comparándolo con estándares internacionales, resultado de esto: se reúnen antecedentes para la construcción de una encuesta de Notoriedad de Transparencia Municipal aplicable a los habitantes de Viña del Mar, mayores o iguales a treinta años sin estudios superiores, con esto se construye y aplica una versión de prueba de la encuesta antes indicada, perfeccionando los elementos importantes para la elaboración de una encuesta nacional y aplicable a los municipios.

Finalmente, se concluye que en el objeto de estudio existe: una "No Notoriedad" según los Niveles de Notoriedad de Capriotti y cuya principal razón es la debilidad del Consejo para la Transparencia: No poseer presencia Territorial, imposibilitando el seguimiento de manera más cercana a los municipios. Cómo Contener estos problemas: Se debe aplicar técnicas para potenciar el mensaje de Transparencia y acceso a la información en Viña del Mar, a través de la investigación, implementación y evaluación, imitando las técnicas de Noruega sobre la interacción con sus ciudadanos.

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN

1.1 Tema.

Notoriedad de Transparencia Municipal en Viña del Mar.

1.2 Planteamiento del problema

¿Existe Notoriedad sobre Transparencia Municipal en los usuarios mayores o iguales a treinta años sin estudios superiores de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar?

1.3 Problema

Desconocimiento del grado de Notoriedad en los usuarios mayores o iguales a treinta años sobre Transparencia Municipal en I. municipalidad de Viña del Mar, provoca desigualdad del acceso a la información.

1.4 Fundamentación

“Los Municipios son la cara más visible y cercana del Estado para los ciudadanos”¹. Es la puerta de entrada al Estado e igualmente, es a través de ellos que las políticas públicas se aplican localmente, los ciudadanos perciben al municipio como quien debe solucionar la multiplicidad de sus problemas y necesidades, sin considerar las atribuciones y jurisdicción para efectuarlo.

“Así, por ejemplo, servicios universales como la recolección de la basura y la iluminación de las calles, la obtención de permisos de circulación o licencia de conducir son provistos, exclusivamente, por los municipios; o que el 46% de los niños que asisten al colegio lo hacen en un establecimiento municipal. Este servicio es claramente significativo para aquellos niños que pertenecen a las familias de menores ingresos, pues el 70% de la matrícula municipal está representada, por alumnos de la más alta vulnerabilidad social.”. (Carlos Haefner, 2010)²

Datos entregados según Dirección de Fiscalización - CPLT, las Municipalidades sólo alcanzan el 56% en Transparencia activa, en comparación con el 96% que logran otras entidades del Estado. El director ejecutivo de Chile Transparente, Alberto Precht, señaló que “Son preocupantes los resultados, ya que a cinco años de puesta en vigencia

¹ Propuestas para una política de desarrollo municipal de calidad en Chile: Carlos Haefner Velásquez. pág. 156.

² Propuestas para una política de desarrollo municipal de calidad en Chile: Carlos Haefner Velásquez. pág. 156.

de la Ley 20.285, los resultados sobre Transparencia Municipal no muestran mejoras significativas, lo cual como Chile Transparente, nos hace poner un mayor énfasis en lo que respecta a mejorar los estándares de transparencia municipal en nuestro país”.³

Para estudio es primordial la definición de Notoriedad: “Notoriedad significa existir” para un usuario, concepto que desarrolla, Paul Capriotti en su libro Branding Corporativo, él denomina públicos a lo que he definido como usuarios, y público al entorno que no es directamente dirigido el mensaje. Es en los usuarios donde encontré la problemática principal, qué tanto saben de Transparencia y de su aplicabilidad en los Municipios: Según el V Seminario Internacional de la Transparencia, uno de los desafíos más importante es medir la efectividad si la Ley llega a todos los sectores se debe mostrar con evidencias qué pasa en torno a este derecho, para clarificar hacia dónde va, hoy no se considera la dimensión efectividad para conocer los grados de empoderamiento de la Ley y la participación real, y para que este no sea un derecho de clases altas como se identifica en el informe de cliente oculto en el V seminario de Transparencia Internacional. Para Capriotti, esto es una falla de comunicación pues las voluntades principales se centran en la institución, en el emisor, deponiendo el estudio del receptor de los públicos. Así, aunque se efectúan anualmente muchos sondeos sobre los públicos, con ellas sólo se trata de medir resultados de una campaña, el efecto de los mensajes en los públicos, o la imagen de una organización se estudian los resultados y no el proceso, cómo estos consumen el mensaje.

Según la Encuesta Nacional de Transparencia 2013, si el individuo corresponde al grupo de quienes poseen educación básica completa, educación básica incompleta o sin educación, el porcentaje de “conocimiento” sobre el derecho de acceso a la información baja ostensiblemente a tan solo un 7,6%. En los otros nodos, se aprecia como sube este porcentaje. Observándose que para quienes poseen educación universitaria completa, existe un 47,2% de probabilidad que hayan escuchado hablar del Consejo para la Transparencia. Y para quienes poseen magister o doctorado este porcentaje llega a un 75,5%”⁴ El Consejo para la Transparencia en conjunto con el Municipio de Viña del Mar se debe plantear una forma para llevar a la sociedad históricamente marginadas el conocimiento de este derecho, como proceso, creando estrategias y nuevas mediciones son a estos desafíos lo que pretende apuntar este estudio, analizado un sector de la sociedad propensa a la “No Notoriedad” sobre Transparencia Municipal.

³ <http://eltipografo.cl/2014/08/municipios-estan-al-debe-en-materia-de-transparencia/> Recuperado 25 de Septiembre, 2014.

⁴ Encuesta Nacional de Transparencia 2013

Señalaré que este es un diagnóstico reducido en tiempo, por lo que se llegará al diseño de la encuesta sobre Notoriedad de la Ley de Transparencia en el Municipio de Viña del Mar aplicable a los usuarios mayores o iguales a 30 años sin estudios superiores. La encuesta se evaluará con indicadores de la Notoriedad de Transparencia Municipal, los que formularé, efecto de ello será conocer cuál es el intersticio si es el mensaje o en la difusión de este ya que: “Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado, en la forma y condiciones que establece la Ley”⁵.

Hoy el CPLT⁶ monitorea la satisfacción, percepción y conocimiento de la Ley pero no la efectividad eso se relaciona con la Notoriedad de calidad ⁷ la muestra de la encuesta de Transparencia 2013, presenta muy pocos datos para analizar a la sociedad en profundidad, fue de 2424 personas encuestadas a lo largo del país, y en Viña del Mar se encuestaron a solo 42 personas lo que refuto que no es certero o representativo a la hora de poder clarificar qué tanto conocen los habitantes de Viña del Mar, sobre Transparencia Municipal, el promedio nacional del conocimiento bordea el 20%, desde la óptica fenomenológica hoy al observar se presenta un claro desconocimiento de la Ley, este es un problema que se pronuncia incluso como democrático, es por esto que este diseño de encuesta se enfoca en un sector, que es a los habitantes sin estudios superiores, mayores o iguales a treinta años, para arrojar datos más exactos, y aplicados a Transparencia Municipal, sin que exista una dispersión de datos extrema como lo planteaba más arriba entre menos y más estudio es entre el 7,6 % y un 75,5% de conocimiento.

El fin último es el diagnóstico de los elementos importantes para la elaboración de una encuesta nacional aplicable a los municipios, acerca de la notoriedad de la transparencia Municipal, para realizar este diseño se evaluará efectuando entrevistas en profundidad, a actores del CPLT y el Municipio de Viña del Mar, la información de los usuarios la obtendré de una prueba piloto, que dará como resultado conocer la real Notoriedad de Transparencia Municipal de los habitantes de Viña del Mar.

⁵ Ley 20.285 Artículo 10, inc. 1°

⁶ Consejo Para la Transparencia.

⁷ Véase Capítulo III Sección 3.1

CAPÍTULO II: OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

“Diagnosticar los elementos importantes para la elaboración de una encuesta nacional y aplicable a los municipios, acerca de la notoriedad de la Transparencia Municipal”

2.2 Objetivos Específicos

- Explicar y aplicar el concepto de Notoriedad, de acuerdo a sus niveles y calidad según Paul Capriotti, a la Transparencia Municipal, mediante la formulación de un indicador de Transparencia.
- Caracterizar el concepto de Transparencia aplicado a la Municipalidad de Viña del Mar, comparándolo con estándares internacionales: México, Noruega.
- Reunir antecedentes para la construcción de una encuesta de Notoriedad de Transparencia Municipal aplicable a los habitantes de Viña del Mar, mayores o iguales a treinta años sin estudios superiores.
- Construir y aplicar una versión de prueba de la encuesta antes indicada, concluyendo acerca de los elementos importantes para la elaboración de una encuesta nacional aplicable a los municipios

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

3.1 Notoriedad de Paul Capriotti

En el análisis de esta tesis se utilizará el estudio de Notoriedad Corporativa, diseñado por Paul Capriotti en su libro Branding Corporativo (2009) esto será aplicable a la Notoriedad de efectividad de la Ley 20285 en los Municipios, entendiendo por marca la Transparencia y acceso a la información, y sus productos las materias exigibles del derecho, aclarado esto, por Notoriedad se entiende el grado de conocimiento que tienen los públicos acerca de una organización. Tener “notoriedad” significa “existir” para un público.

⁸Público son los receptores (todas aquellas personas capaces de recibir la información) y la idea de públicos son los destinatarios (aquellos a los que va dirigido el mensaje, que poseen unas características específicas)

3.1.1 Criterios de Notoriedad

- La Notoriedad Espontánea

Existe cuando la persona es consultada hace referencia inmediatamente a la marca u organización que se estudia.

- La Notoriedad Asistida o Sugerida.

En las preguntas de notoriedad asistida, la persona encuestada señala, con la ayuda del encuestador o de una guía, las organizaciones o marcas que conoce.

3.1.2 Niveles de Notoriedad de Paul Capriotti

La Notoriedad en Niveles siempre es una comparación esta se hará en virtud de la ley 20285 en su aplicabilidad a él Municipio con otros organismos e instituciones.

Los niveles son los siguientes:

Top of Mind: Primera organización señalada por la persona.

Grupo Selecto: cuando recuerda la organización entre las tres primeras.

Recuerdo: Identifica la organización y sector en que se encuentra por medio de una pregunta de Notoriedad Asistida.

⁸ Paul Capriotti, Branding Corporativo 2007.

Reconocimiento: es el Nivel mínimo de conocimiento, la persona es ayuda entre las alternativas.

Confusión: cuando le suena el nombre pero no sabe identificar qué es ni para qué sirve.

Desconocimiento: No reconocen el nombre de la organización ni que hace, y este caso, no conocen ni la Ley 20.285, ni que pueden exigir su derecho de acceso a la información.



3.1.3 Calidad de la Notoriedad

Se aplicará la Calidad de la Notoriedad de Transparencia Municipal, para percatarse no sólo si identifican su derecho de acceso a la información sino también si son capaces de discernir qué pueden solicitar (amplitud) y cómo y dónde hacer efectivo su derecho (profundidad)

Amplitud Cantidad de productos, servicios o actividades que las personas reconocen como pertinentes o vinculados a la organización.

Profundidad se entiende como las áreas o categorías específicas del producto servicio o actividad que son identificables por las personas y las vinculan a la organización.

3.2 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La Ley 20.285, publicada el 20 de agosto de 2008 y vigente desde el 20 abril 2009, tiene por objeto fundar el derecho a la información pública: “Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley”⁹.

El acceso a la información “comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales”¹⁰. Su esfera de aplicación corresponde a los Ministerios, las Intendencias, las Gobernaciones, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública. Con criterios especiales a la Contraloría General de la República, el Banco Central, las empresas públicas creadas por ley y las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio.

Se establece la Transparencia Activa, donde los servicios deben presentar la siguiente información en sus páginas WEB:

1. Su estructura orgánica.
2. Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
3. El marco normativo que les sea 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.

⁹ Ley 20.285 Artículo 10, inc. 1°

¹⁰ Ibíd. Artículo 10, inc. 2°

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. 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, con excepción de los datos sensibles mencionados en la Ley.
10. Los 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. A su vez, se establece la Transparencia Pasiva, la cual permite a los ciudadanos y ciudadanas requerir información a los servicios mediante una solicitud de información formulada por escrito o por sitios electrónicos.

Esta debe contener:

1. Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.
2. Identificación clara de la información que se requiere.
3. Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
4. Órgano administrativo al que se dirige.

En relación a la respuesta del organismo, la ley señala que “La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregada la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de 20 días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12” (Artículo 14, inc. 1º). Y adicionalmente, que “Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros 10 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, inc. 2º).

Cabe señalar que tanto la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, La autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido (Artículo 16), tiene las siguientes obligaciones:

1. Regla general: está obligado a proporcionar la información.
2. Excepciones: salvo que concurra oposición de terceros (Artículo 205) o alguna causal legal de secreto o reserva.

En estos casos, su negativa deberá:

- a. Formularse por escrito, por cualquier medio, incluyendo los electrónicos.
- b. Ser fundada, especificando la causal legal invocada y las razones que motiven su decisión.

Vencido el plazo previsto para la entrega de la documentación, o denegada la petición, el solicitante tendrá derecho a recurrir ante el Consejo para la Transparencia, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información (Artículo 24, inc. 1°).

La reclamación deberá:

- c. Señalar claramente la infracción y los hechos que la configuran;
- d. Acompañar los medios de prueba, en su caso.
- e. Presentarse dentro del plazo de 15 días, desde la notificación de la denegación o desde que haya expirado el plazo previsto para la entrega de información Pública (Ley 20.285)

3.3 Consejo Para la Transparencia

El Consejo para la Transparencia es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado. Su principal labor es velar por el buen cumplimiento de dicha ley, la que fue promulgada el 20 de agosto de 2008 y entra en vigencia el 20 de abril de 2009.¹¹

Clasificación de los reclamos en el Consejo Para la Transparencia ¹²

Es necesario para este estudio explicar las diferentes clasificaciones que se le otorgan a los reclamos ingresados en el Consejo para la Transparencia a fin de la mejor comprensión de los argumentos presentados a lo largo de este informe y los datos que se presentan más adelante.

¹¹ <http://www.consejotransparencia.cl/que-es-el-cplt/consejo/2012-12-18/190048.html> 24 de Septiembre 2014.

¹² Contacto Consejo para la Transparencia consulta N° CRM-16279-R6T9

Reclamo ante el Consejo para la Transparencia: es efectuado debido a que un organismo no le entregó la información solicitada dentro de los 20 días hábiles reglados por la Ley.

Amparo: es cuando ese reclamo ha sido declarado "válido o admisible" dentro del Consejo, es decir, el reclamo del ciudadano cumple con los requisitos para que el Consejo pueda asumirlo o hacerse cargo de él.

Inadmisible: Se declara "inadmisible" un reclamo cuando no cumple con determinados criterios para ello. Por ejemplo, cuando se ingresa como reclamo siendo que no se han cumplido los plazos legales para los organismos de entregar la información; o cuando el reclamo no es propiamente una "solicitud de información" (de un documento en específico) sino, más bien, una solicitud de gestión o una queja ante algún organismo. La Ley es muy clara sobre qué considera una solicitud de Información Pública y qué no lo es. Es inadmisibles porque no pasó el primer filtro del Consejo.

Decisión de Fondo: Tiene que ver con la decisión que toma determinada Unidad del Consejo para la Transparencia que es la Unidad de análisis de Fondo. En esta Unidad, a los casos se les designa un abogado, quien revisa el expediente del caso con los argumentos de cada una de las partes involucradas y elabora una propuesta de decisión que luego presenta en una sesión del Consejo Directivo (a los 4 Consejeros). Esta propuesta puede ser validada de inmediato por el Consejo Directivo y se redacta como la decisión final que se notifica a las partes involucradas en el caso. Muchas veces el Consejo Directivo pide más información para tomar una mejor decisión lo que significa que se debe volver a analizar el caso para volver a presentarlo cuando se programe para ser visto en sesión del Consejo.

Desistimiento: Sucede debido a que quien reclama ante el Consejo pide retirar el reclamo. En general se lleva a cabo cuando a la persona le entregan la información que había solicitado.

Finalmente Los términos "acoge o no acoge" tiene que ver cuando el Consejo, luego del análisis del caso, estima que aprueba o no el reclamo de la persona. Esto se traduce en que el Consejo en su decisión puede tomar parte con el ciudadano, con el organismo o en una posición intermedia.

3.4 Indicadores de Transparencia y acceso a la información en Chile y otros países.

Según el concepto de CEPAL "Valores que se construyen a partir de las Estadísticas como: Señales medibles reflejando características cuantitativas o cualitativas importantes para hacer juicios o toma de decisiones" ¹³

3.4.1 Los Indicadores de Transparencia en Chile

Han permitido lograr una serie de avances y nuevos estudios en áreas de Transparencia y acceso a la información. Existen para el Consejo de Transparencia tres niveles de Indicadores:¹⁴ ver (anexo n°1¹⁵)

1. Variable Contexto
2. Implementación del derecho de acceso a la información.
3. Efectos esperados de la implementación efectiva

Indicadores relevantes para este estudio:

Implementación del derecho de acceso a la información enfocada en:

- Dimensión de condiciones para el ejercicio del derecho, subdistinción condiciones en los ciudadanos.
- Dimensión del ejercicio efectivo del derecho.

Efectos esperados de la implementación efectiva del derecho:

- Dimensión modificación de la relación entre Estado / ciudadano.

¹³ <http://www.cepal.org/dmaah/noticias/paginas/5/36785/S2-Indicadores.pdf>: recuperado 2 de Octubre 2014.

¹⁴ http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121223/asocfile/20121223014605/variables_itp.pdf recuperado 30 de Septiembre 2014.

¹⁵ Anexo n° 1 indicadores del Consejo Para la Transparencia

3.4.2 Indicadores de Transparencia y acceso a la información en México

En el argumento de métodos de consulta con gran parte de la sociedad civil mexicana, el IFAI (Instituto Federal para el Acceso a la Información) decidió ejecutar una investigación de la transparencia y acceso a la información en México, el cuál fue otorgado al Centro de Investigaciones y Docencias (CID)¹⁶. El estudio es un insumo para el FRAY en su proceso de toma de decisiones, para el avance de buenas prácticas en algunas de las áreas de análisis.

TABLA N° 7: Dimensiones de análisis

Dimensión	Descripción
Normativa	Analiza el grado de conformidad de la legislación de los distintos estados mexicanos con el Art. 6 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos (establece el derecho al acceso a la información)
Información Pública de Oficio	Analiza la "oferta de información" de los portales de los organismos públicos seleccionados para el estudio y su conformidad con criterios de transparencia.
Respuestas a las solicitudes de acceso a la información	Analiza la forma en que se estructuran las solicitudes de acceso de los ciudadanos y las respuestas obtenidas.
Capacidad Institucional	Se analiza la capacidad directiva, operativa y características organizacionales a los efectos de cumplir con las obligaciones.

¹⁷ Fuente: dirección de estudios CPLT / elaborado por Fabrizio Scrollini: estado del arte de indicadores.

Indicador Impacto de Transparencia IFAI

Estudio sectorial que abarca el impacto de Transparencia y acceso a la información, estos están comisionados a especialistas externos las áreas son: Seguridad Pública, Desarrollo Social, Economía y Medio Ambiente.

¹⁶ El texto del acuerdo puede encontrarse en la siguiente página web <http://www.ifai.org.mx/TemasTransparencia/metrica>

¹⁷ : Dirección de Estudios CPLT / elaborado por Fabrizio Scrollini: Estado del Arte de Indicadores. pág. 54. 2012

3.4.3 Indicadores de Transparencia y acceso a la Información Noruega

Señalaré primero que los países nórdicos han superado frecuentemente todas las métricas de transparencias comparadas y, de hecho, es en Noruega donde el concepto de transparencia empieza a desarrollarse en el mundo occidental. En los aspectos de transparencia activa han sido las agencias de gobierno electrónico las encargadas generalmente de llevar adelante estándares y modelos a los efectos de publicar la información en línea.

En este tema el marco de valoración manejada por la Agencia para la Administración Pública y el Gobierno Electrónico de Noruega, del indicador que es importante para esta investigación es el que dice relación con los usuarios,¹⁸ este toma los siguientes ámbitos:

Interacción con la ciudadanía

El marco previsto por las autoridades noruegas prevé:

- Uso de medios relativamente sencillos para comunicarse a dos vías con el ciudadano (sms, correo electrónico, chat, RSS).
- Provisión de Información sobre las tareas básicas de la organización.
- Provisión de detalles de contacto de la organización.
- Provisión de la estructura orgánica y responsabilidades específicas de los jefes de área.¹⁹

¹⁸ En la página 17 de este Estudio se caracteriza a estos usuarios.

¹⁹ : Dirección de Estudios CPLT / elaborado por Fabrizio Scrollini: Estado del Arte de Indicadores. pág. 98. 2012

CAPÍTULO IV: OBJETO DE ESTUDIO

4.1 Ley orgánica Municipalidad 18.695

Las Municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el proceso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

Funciones más importantes de los Municipios

1. Elaborar, aprobar, modificar el Plan regulador
2. Promoción del desarrollo comunitario
3. Aplicar disposiciones de construcción y urbanización
4. Aseo y Ornato de la comuna.

La Gestión Comunal constará de al menos tres instrumentos:

1. Plan Comunal: Completará acciones destinadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local, a promover su avance social, económico y cultural
2. Plan Regulador Comunal
3. El Presupuesto Municipal Anual

4.2 Caracterización de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

La Municipalidad de Viña del Mar es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a quien atañe la administración de una comuna o agrupaciones de comunas²⁰, y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna o agrupación de comunas.

La Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, tiene aproximadamente 286.931²¹ Usuarios, y ocupa el puesto número 108 de 345 municipios fiscalizados, según el Ranking 2014²² del consejo de Transparencia, este mismo señaló que tiene 67,89% de cumplimiento presentado una baja de 3 puntos porcentuales en relación con el año 2013.

²⁰ Artículo 118.º Constitución Política de Chile

²¹ 286.931 habitantes según el Censo 2002

²² <http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20140811/asocfile/20140811091206/ranking1.pdf>
Recuperado el 20 de Septiembre, 2014.

La Municipalidad de Viña del Mar atiende 68²³ tipos de trámites. Es necesario para puntualizar las repercusiones directas para los pobladores, pero a la vez saber qué grado de empoderamiento tienen los usuarios con respecto a sus derechos.

Cantidad de trámites realizables por departamento en I. Municipalidad de Viña del Mar.

Departamento	Cantidad de Trámites
Departamento de Auditoria	3
Departamento de Obras	34
Departamento de Rentas y Patentes	27
Departamento de Secretaria Municipal	4
TOTALES TRÁMITES	68

²³ <http://www.vinadelmarchile.cl/biblioteca/tramites-y-servicios.html> recuperado 20 de Septiembre 2014.

4.2.1 Organigrama²⁴ I. Municipalidad de Viña del Mar.



²⁴ Fuente: <http://www.vinadelmarchile.cl/organigrama.html> recuperado 30 de Septiembre

4.3 Caracterización de Usuarios

Declararé que en este estudio los usuarios serán la población que reside en Viña del Mar, según el CENSO 2002, mayor o igual de 30 años sin estudios superiores, esto corresponde a 150.316 habitantes.

Los habitantes S.E.S corresponde a personas sin estudios superiores, y esto es fundamental para nuestro estudio, es por esto que he utilizado los datos del censo 2002 para categorizar la población de Viña Del Mar. Así quienes se les efectuarán la encuesta.

Sectores	TOTAL HAB SES	TOTAL HAB SECTOR	% SES POR SECTOR	% SES POR TOTAL HAB
⊕ Achupallas	15141	17203	88,0%	14,30%
⊕ Chorrillos	3061	4134	74,0%	2,89%
⊕ Forestal	13147	15126	86,9%	12,41%
⊕ Gómez Carreño	8078	10783	74,9%	7,63%
⊕ Miraflores	10801	14216	76,0%	10,20%
⊕ Nueva Aurora	7632	9306	82,0%	7,21%
⊕ plan	11593	23759	48,8%	10,95%
⊕ Recreo	8156	15719	51,9%	7,70%
⊕ Reñaca	2127	7230	29,4%	2,01%
⊕ Reñaca Alto	9924	11460	86,6%	9,37%
⊕ Rezagados	227	440	51,6%	0,21%
⊕ Santa Inés	5460	7124	76,6%	5,16%
⊕ Viña Oriente	10558	13816	76,4%	9,97%
Total general	105905	150316	70,5%	100,00%

²⁵ Fuente censo 2002, elaboración propia.

²⁵ Fuente CENSO 2002.

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA

5.1 Presentación

Como he señalado en la introducción el objetivo que me he propuesto es el diagnóstico de los elementos importantes para la elaboración de una encuesta nacional aplicable a los municipios, acerca de la notoriedad de la transparencia Municipal. Es necesario clarificar que el concepto de Notoriedad utilizado se entiende “que es el grado de conocimiento que tienen los públicos (usuarios) acerca de una organización²⁶” Capriotti. Por motivos de tiempo el diagnóstico se acotará a la ciudad de Viña del mar y la encuesta se diseñará para la misma ciudad. Entonces el objeto de Estudio será la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

5.2 Modelo de Investigación

Este diagnóstico se hará de manera diseño de investigación exploratoria, subdiseño fenomenológico y el enfoque cualitativo en su primera parte. Que consta de:

- Resultados del contenido de la entrevistas al Consejo para la Transparencia y a la Ilustre Municipalidad de Viña del mar.

Cualitativo será “El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes.”²⁷ El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades.

La segunda parte de esta Tesis, serán los resultados arrojados por la encuesta de Notoriedad de la Transparencia Municipal, aplicable a personas mayores o iguales a treinta y sin estudios superiores.

²⁶ Branding Corporativo, Paul Capriotti 2009, Pág. 186, ISBN 978-956-7459-32- 2

²⁷ http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disenio_de_la_investigacion.html Recuperado 30 de Septiembre 2014

Población

Usuarios de transparencia Municipal sin educación superior de la Comuna de Viña del Mar, cuya edad sea mayor o igual a treinta años.

Muestra

- Funcionario del Consejo de transparencia
- Funcionario Municipal
- 20 personas elegidas al azar, entre los sectores de Viña del Mar: La muestra para esta prueba piloto en ningún caso es representativa, cumple la función probatoria de la aplicación, y no será fiel reflejo de realidad, no obstante se realizará su análisis.

Instrumentos

Entrevista

“Se remite a una interrelación, el contacto, la comunicación, confrontación, el reporte, informe, la reflexión expresada, la indagación. Breve, es una técnica antiquísima en donde se efectúa un acto de comunicación a través de la cual una parte obtiene información de la otra”²⁸

Tipo de entrevista “en profundidad”

“El encuestador es quien sugiere el campo a explorar. Se conserva una cierta libertad en la forma de llevar la entrevista, como el encuestado en la forma de responder. Como en la entrevista clínica, el encuestador observará el contenido latente y analizará los datos de forma cualitativa. Pero con dos diferencias: por una parte, el objetivo no es necesariamente terapéutico, por otra, el objetivo es limitado”²⁹

²⁸ Revista margen N° 61 - junio de 2011, “La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social” Por Raúl Eduardo López Estrada y Jean-Pierre Deslauriers, pág. 2.

²⁹Revista margen N° 61 - junio de 2011, “La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social” Por Raúl Eduardo López Estrada y Jean-Pierre Deslauriers, pág. 2.

Procedimiento

Revisión Bibliográfica

- Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, 1991.
- “La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social” “Revista margen N° 61 - junio de 2011, Por Raúl Eduardo López Estrada y Jean-Pierre Deslauriers
- Branding Corporativo, Paul Capriotti 2009.
- Guía Metodológica para la Formulación de Políticas Públicas Regionales, 2008.

Luego se realizará Entrevista a un funcionario de Transparencia de la unidad de promoción y clientes Francisco De Ferrari, funcionario Municipalidad de Viña Las cuales seguirán la siguiente pauta, de tres ítems³⁰.

Proceso de Transparencia:

Datos Generales, experiencias en Transparencia Municipal.
Entradas de solicitudes, vías, barreras de acceso
Documentación para acreditar la solicitud.
Proceso final entrega de información

La Percepción de los Usuarios:

Aspectos relevantes para los usuarios: Notoriedad. Tiempo/respuesta, Confiabilidad, Cercanía, Información de Calidad.

FODA de Notoriedad Transparencia Municipal

Fortalezas/Debilidades de la notoriedad de Transparencia Municipal

Oportunidades/Amenazas de la notoriedad de Transparencia Municipal

³⁰ Cuadro Ítems de elaboración propia.

Encuesta Piloto sobre Notoriedad de Transparencia Municipal, según los Niveles de Notoriedad y La calidad de esta.

Indicadores se aplicará a las preguntas que correspondan la Matriz se extrajo de la Guía Metodológica para la Formulación de Políticas Públicas Regionales, la meta a lo largo de esta tesis es crear un instrumento para poder medir la Notoriedad según Capriotti de la Transparencia Municipal, creando para ello indicadores de la Notoriedad, la fuente de información son la encuesta realizada, además de otros análisis de tipo cuantitativo.

ÍNDICE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR
Notoriedad de Transparencia Municipal en los habitantes de Viña del Mar, mayores o iguales a treinta años	Conocimiento de los habitantes de	los Índices de Niveles de Notoriedad	Sumatoria índice de nivel de notoriedad, por respuesta/ Total de respuestas

5.3 Análisis de datos

5.3.1 Análisis de contenido entrevistas.

Se efectuará el análisis según Krippendorff (1982) señala cinco tipos de categorías:³¹

- De asunto o tópico. Las cuales se refieren a cuál es el asunto, tópico o tema tratado en el contenido (¿de qué trata el mensaje o la comunicación?).
- De dirección. Estas categorías se refieren cómo es tratado el asunto (¿positiva o negativamente?, ¿favorable o desfavorable?, ¿nacionalista o no nacionalista?, etc.),
- De valores. Se refieren a categorías que indican qué valores, intereses, metas, deseos o creencias son revelados.
- De receptores. Estas categorías se relacionan con el destinatario de la comunicación (¿a quién van dirigidos los mensajes?).
- Físicas. Son categorías para ubicar la posición y duración o extensión de una unidad de análisis.

³¹ Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, 1991 pág. 175.

5.3.2 Análisis Índice de Notoriedad

Niveles de Notoriedad

- Top of Mind
- Grupo Selecto
- Reconocimiento
- Confusión
- Desconocimiento

Calidad de Notoriedad

- Amplitud
- Profundidad

CAPÍTULO VI RESULTADOS

6.1 Entrevista en Profundidad

6.1.1 Francisco De Ferrari Correa, Analista de Unidad de promoción y Clientes, Consejo Para la Transparencia.

a) Proceso de Transparencia Municipal

Experiencias en Transparencia Municipal: El Consejo hace encuesta de satisfacción, para saber quiénes saben de Transparencia y sobre el consejo, y eso ha arrojado una elitización de la ley, jóvenes con algunos estudios superiores, abogados etc. Son los que conocen Transparencia, la relación que establece el gobierno local con sus dirigentes es principalmente ayuda y de cooperación y no de derecho acceso a la información. En un principio las municipalidades tenían muy mal índice tanto de Transparencia Activa como Pasiva, hoy han mejorado un poco.

A nosotros nos interesa mucho lo que es la sociedad civil, por eso cada vez que vamos a regiones les decimos que ellos (Municipios) nos deben garantizar una capacitación con sociedad civil y esto nos ha vinculado con mucha gente centro deportivos con el adulto mayor etc.

El Modelo de Gestión de Transparencia Municipal, hemos capacitado a Directores de DIDECO, entendiendo que si capacitamos a la Autoridad, capacitamos al entorno, también a los encargados de la OIRS, esto es muy importante porque si hay una persona en la OIRS que pregunta a qué viene, y qué quiere, y viene a hacer una solicitud de información para nosotros, ya es una barrera de Entrada. En todos los servicios públicos debe estar a la vista el formulario y debe existir, y si no está lo pueden denunciar al Consejo para la Transparencia.

También hay otra cuestión que se llama Cliente Oculto, nosotros pasamos viajando por todo Chile verificando que no te pidan dirección que es una barrera de acceso. Otra cosa es cuando el cliente no está orientado sobre la ley, y viene a poner un reclamo porque... muchas cosas más de entraña nosotros orientamos a los funcionarios que él pueda orientar a la persona en función de la Ley 20.285, suponiendo que es funcionario que quiere el bien de la comunidad y resulta difícil saber si lo quiere.

Aun cuando no sea de Transparencia explícitamente, el funcionario debe tener mucho criterio, porque es un derecho de las personas, el consejo funciona criterios de empresa privada, y sirve para que el servicio sea de más calidad, hoy existe una base de datos gigante sobre la satisfacción del cliente.

b) Percepción de los Usuarios sobre Transparencia Municipal

Hoy la Ley se conoce entre el 15% y el 20% de los habitantes, cuestión no muy distante ya que en Reino Unido la Ley se reconoce cerca del 20% de la población, A pesar que un derecho de pocos derechos garantizados en Chile, una buena parte de Ciudadanía no tiene idea que lo puede usar.

Para los Municipios fue un balde de agua fría la ley, porque se firmó y seis meses después tenía que estar implementada, y venía la sanción, fue similar al transantiago pero menos visible.

Según nuestro estudio lo que más consulta la gente en términos de temática son accesos a beneficios y subsidios que tienen que ver con el municipio, se clasifico los temas de interés más importantes para la ciudadanía. Nosotros no tenemos plata para hacer comerciales, pero flyer's trípticos. De manera acérmanos a la gente.

c) FODA de Notoriedad Transparencia Municipal

Fortalezas: Estudios que se realizan anualmente que nos permite mirar cómo avanza el Derecho al acceso de información entre la población, en convenio con la SUBDERE se instaura el modelo de Gestión de Transparencia Municipal

Oportunidades: CPLT Ha realizado tres grandes estrategias, vincularse a organizaciones que tuvieran presencia en territorios. Como la organización para la superación de la pobreza, como alianza estratégica, para decirles cómo ayudarnos a llegar, para hacerle frente a la elitización de la ley, D.O.S Capacitaciones con dirigentes que el consejo se ha sumado, estrategia comunicaciones comerciales. Modelo educativo que se funda aunque nos preguntas que no sean de DAI, pero se les explica en que consiste la ley las atribuciones del consejo y de esta manera se está informando, herramienta que te abre las puertas a otros tipos de gestiones, un derecho que te abre las puertas a otros derechos

Debilidades: El Consejo está en Santiago, muestra clara del centralismo del país y sin presencia territorial.

Amenazas: Funcionarios públicos con malas percepciones de la Ley, mal uso de ella al saber sueldos, algunos reclaman incluso porque su ex esposa sabrá su sueldo por temas de pensión alimenticia

6.1.2 Gonzalo Góngora Escobedo, Abogado, Dirección de Asesoría Jurídica, I. Municipalidad de Viña del Mar, Encargado de Transparencia Municipal.

a) Proceso de Transparencia Municipal

Tengo una visión positiva sobre la Ley, cuando la gente anda detrás de cierta información y está es la única vía, en ese aspecto es muy bueno pero desearía tener algunos filtros...En nuestra página Web, está explicado claramente que se puede pedir, nosotros tenemos otros portales donde la gente nos puede pedir que por ejemplo que nos pavimenten la calle eso no es directamente de Transparencia, pero sí que nos pidan el proyecto de pavimentación de la calle tal.

Desde la perspectiva del consejo 2012 nos calificaron con 80% y tanto ahora nos bajaron a un 60 % y tanto, el consejo es súper estricto, nos obligan a tener mucha información, el promedio de los decretos al año es de 15.600, lo que publica y se clasifica según la materia, cosa que el consejo parece no haber tomado en consideración.

b) Percepción de los Usuarios Transparencia Municipal

Las personas no distinguen entre el portal de transparencia, portal donde las personas pueden hacer sus solicitudes diferentes a Transparencia, un portal donde directamente puede hablar con la alcaldesa, y se mezclan, Cuando se equivocaban de portal antes siempre respondíamos no corresponde su solicitud a transparencia, ahora le informamos que no corresponde pero lo derribamos a la unidad en cuestión. Más o menos el 20% a 25% solicitudes de la Ley 20.285 son correctas, efectivamente de antecedentes, de documentos elaborados con presupuesto público, etc. Un porcentaje que yo lo denomino el área gris, que no saben bien el tema, entorno al 40 a 45 % no corresponden a Transparencia y ese porcentaje de solicitudes es el que derribamos. Otro porcentaje de alumnos y tesis que piden una cantidad exorbitante de información y le mandamos lo que solicitan muchas veces, esto tiene un costo de reproducción, pero al decir, perfecto le tenemos la información pero las copias le salen 10800, porque eran dos archivadores llenos de documentos, nunca más vienen o nos hablan y se distrajo al personal para nada. Podrían decirnos donde me debo presentar para ir a buscar la información para que trabajen un poco.

A los sectores vulnerables a aquellos que nos preguntan de la ficha de protección social, lo destinamos a DIDECO, o a la asistente social, y le decimos que se carece de

información, hemos notado que esta gente hace sus consultas a través de cibercafé porque nos llega una dirección bien rara, entonces aunque la Ley no exige una dirección nosotros le pedimos una donde mandar la información. En general todo el mundo sabe de la Ley pero no sabe cómo aplicarla.

c) FODA de Notoriedad Transparencia Municipal

Fortaleza: En cuanto al conocimiento de la Ley, todo el mundo sabe que existe, pero no sabe de qué se trata, falta formación de lo que la Ley permite por eso es que hoy orientamos a la gente cuando solicitan información que dicen ser de transparencia y corresponde a otro tipo de solicitud.

Oportunidad: crearemos una unidad a cargo de Transparencia, porque hoy esta actividad distrae a los funcionarios en especial a este abogado.

Amenaza: La Ley no provee los recursos para que únicamente se puedan ocupar de Transparencia.

Debilidad: Actualmente se distrae al personal de otras áreas para suplir la falencia de transparencia

6.2 Análisis de contenido de las entrevistas según Krippendorff

6.2.1 El proceso de Transparencia Municipal

Incluía datos generales, experiencias en Transparencia Municipal, entradas de solicitudes, vías, barreras de acceso, documentación para acreditar la solicitud, proceso final entrega de información, y que los entrevistados se refiriesen a estos según su institución representada, un pequeño análisis del proceso.

Al comparar el contenido del Consejo para Transparencia y la Municipalidad de Viña del Mar, nos da los siguientes resultados.

Tabla Proceso de Transparencia Municipal ³²					
INSTITUCIÓN	MENSAJE	DIRECCIÓN	INTERÉS	RECEPTOR	FÍSICAS
Consejo para la Transparencia	Educamos sobre Transparencia	Positiva	Nos interesa la sociedad civil.	Entrevistador	15 mi Aprox
Municipalidad de Viña del Mar.	El Consejo es riguroso	Negativa	Nos preocupa cumplir con el Consejo.	Entrevistador	10 mi Aprox

6.2.2 Percepción del Usuario de Transparencia Municipal

Los entrevistados nos presentaron su mirada de cómo eran los Aspectos relevantes para los usuarios: Notoriedad. Tiempo/respuesta, Confiabilidad, Cercanía, Información de Calidad, arrojando como principal tema la Notoriedad que la opinión resulta muy distante entre el Consejo y la Municipalidad de Viña del Mar.

Tabla Percepción del usuario de Transparencia Municipal ³³					
INSTITUCIÓN	MENSAJE	DIRECCIÓN	INTERÉS	RECEPTOR	FÍSICAS
Consejo para la Transparencia	Buena parte de la ciudadanía no conoce la Ley.	Desfavorable	En busca de estrategias de cercanía	Entrevistador	5 min. Aprox
Municipalidad de Viña del Mar.	Todos conocen la Ley pero no saben aplicarla	Favorable	Busca dirigir las peticiones	Entrevistador	10 min

³² Elaboración propia, datos de entrevistas, análisis Krippendorff

³³ Elaboración propia, datos de entrevistas, análisis Krippendorff

6.2.3 FODA de Notoriedad Transparencia Municipal

Los entrevistados analizaron según las fortalezas, oportunidades, el escenario actual, en cuanto a su notoriedad, en especial para los usuarios de Transparencia Municipal.

Tabla Fortalezas Notoriedad de Transparencia Municipal ³⁴

INSTITUCIÓN	MENSAJE	DIRECCIÓN	INTERÉS	RECEPTOR	FÍSICAS
CPLT	Modelo de gestión de Transparencia Municipal	Positiva	Nos preocupa el avance de conocimiento en las Municipalidades	Entrevistador	15 min Aprox
Municipalidad de Viña del Mar.	Los funcionarios están dispuestos a orientar sobre la Ley	Positiva	Orientamos al usuario.	Entrevistador	10 min Aprox

Tabla Oportunidad Notoriedad de Transparencia Municipal

INSTITUCIÓN	MENSAJE	DIRECCIÓN	INTERÉS	RECEPTOR	FÍSICAS
Consejo para la Transparencia	Alianzas con organizaciones de la sociedad civil.	Favorable	Queremos ser accesibles.	Entrevistador	10 min Aprox
Municipalidad de Viña del Mar.	Crearemos Unidad de Transparencia	Favorable	No queremos distraer a los funcionarios de su labor principal.	Entrevistador	3 min Aprox

³⁴ Elaboración propia, datos de entrevistas, análisis Krippendorff

FODA de Notoriedad Transparencia Municipal

Los entrevistados analizaron según las amenazas y debilidades, el escenario actual, en cuanto a su notoriedad, en especial para los usuarios de Transparencia Municipal.

Tabla Debilidades Notoriedad de Transparencia Municipal ³⁵

INSTITUCIÓN	MENSAJE	DIRECCIÓN	INTERÉS	RECEPTOR	FÍSICAS
Consejo para la Transparencia	Nuestro accionar es centralizado	Favorable	Deseamos llegar a regiones.	Entrevistador	15 min Aprox
Municipalidad de Viña del Mar.	Se distrae a otros funcionarios para atender transparencia	Desfavorable	Interés no sobrecargar al personal	Entrevistador	10 min Aprox

Tabla Amenazas Notoriedad de Transparencia Municipal ³⁶

INSTITUCIÓN	MENSAJE	DIRECCIÓN	INTERÉS	RECEPTOR	FÍSICAS
Consejo para la Transparencia	Mala percepción de los Funcionarios.	Desfavorable	Debe existir un criterio de servicio al cliente	Entrevistador	10 min Aprox
Municipalidad de Viña del Mar.	Ley no provee los recursos	Desfavorable	Que el Estado vela por otorgar más recursos para transparencia	Entrevistador	5 min Aprox

³⁵ Elaboración propia, datos de entrevistas, análisis Krippendorff

³⁶ Ibis.

6.3 RESULTADO DEL DISEÑO DE ENCUESTA PRUEBA PILOTO.

6.3.1 Categorización Usuario encuestado

La presente Encuesta Notoriedad de Transparencia Municipal se desarrolló con una muestra de 20 personas, elegidas aleatoriamente.

Tramos Etarios

A 30 a 40 años

B 41 A 50 años

C 51 a 60 años

D 61 años y más

EMC Educación Media Completa

EBC Educación Básica Completa

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E
1	A	1 Achupallas	M	EMC
2	A	11 Santa Inés	M	EMC
3	C	1 Achupallas	F	EMC
4	C	10 Reñaca Alto	F	EMC
5	B	1 Achupallas	F	EMC
6	A	11 Santa Inés	M	EMC
7	A	5 Miraflores	M	EMC
8	A	5 Miraflores	M	EMC
9	A	1 Achupallas	F	EMC
10	B	7 Plan	M	EMC
11	B	1 Achupallas	F	EMC
12	B	1 Achupallas	F	EMC
13	B	1 Achupallas	M	EMC
14	C	2 Chorillos	F	EMC
15	C	8 Recreo	F	EMC
16	C	1 Achupallas	M	EMC
17	C	3 Forestal	M	EMC
18	B	1 Achupallas	F	EBC
19	D	5 Miraflores	F	EBC
20	C	1 Achupallas	F	EBC

6.3.2 Notoriedad Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

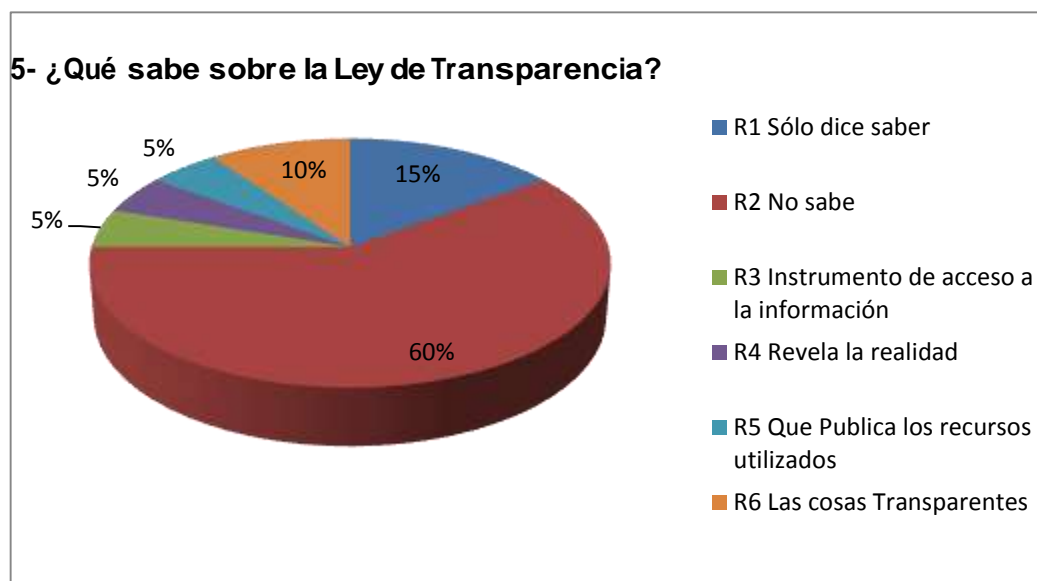
Para conocer si existe Notoriedad de la Transparencia en el Municipio, primero se debe investigar qué saben los usuarios de la Ley 20.285, en las respuestas se encontró un claro Nivel de No Notoriedad³⁷, marcado en el Tramo etario C y D, Al consultar sobre la Ley los encuestados parecían asombrarse, como si nunca la hubieran escuchado, 3 tan sólo distinguieron el aspecto de acceso a la información, algunas parecían deducirlo de la palabra transparente, pero en sí tanto : El derecho a la información, como la obligación por los organismos públicos lo que es Transparencia Activa, y órgano garante del derecho no fueron nombrados lo que me permite decir, que no existe notoriedad, por lo menos para esta muestra sobre la Ley de Transparencia. En términos porcentuales el 60% no sabe ,30% parece estar confundido aunque recuerda la Ley pero no acierta a ninguna de las tres dimensiones de asuntos de Transparencia activa, pasiva y no nombra al CPLT como órgano que vela por el cumplimiento de esta, y el 10% nombra al menos una dimensión de la Ley.

En la página siguiente se aprecia el gráfico y los puntajes de Notoriedad con más detalle.

ÍNDICE	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	VALOR
Notoriedad de Transparencia Municipal en los habitantes de Viña del Mar, mayores o iguales a treinta años	Conocimiento de los habitantes de Ley 18.285, según las características recordadas de la Ley en materias Transparencia Activa índice 0,33 Transparencia Pasiva índice 0,33 Órgano garante del derecho de acceso a la información índice 0,33	Índices de Niveles de Notoriedad. Notoriedad Relevante $\geq 0,66$ Notoriedad Básica $< 0,66$ y $\leq 0,33$ No Notoriedad $< 0,33$ y ≤ 0	Sumatoria índice de nivel de notoriedad, por respuesta/ Total de respuestas	0,045 Nivel de No Notoriedad de la Ley

³⁷ Indicadores de Notoriedad Elaboración Propia

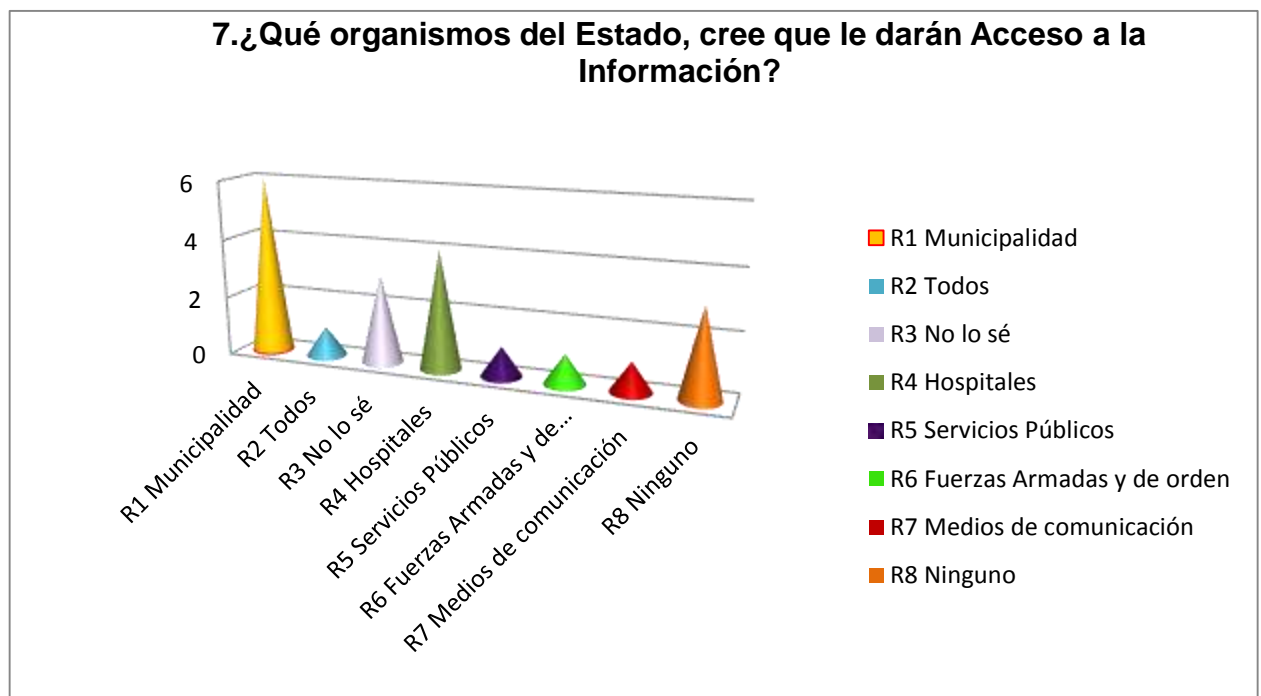
5- ¿Qué sabe sobre la Ley de Transparencia?



P5	Nº Respuestas	Índice
R1 Sólo dice saber	3	0
R2 No sabe	12	0
R3 Instrumento de acceso a la información	1	0,3
R4 Revela la realidad	1	0,3
R5 Que Publica los recursos utilizados	1	0,3
R6 Las cosas Transparentes	2	0
TOTALES	20	0,9
Notoriedad		0,045

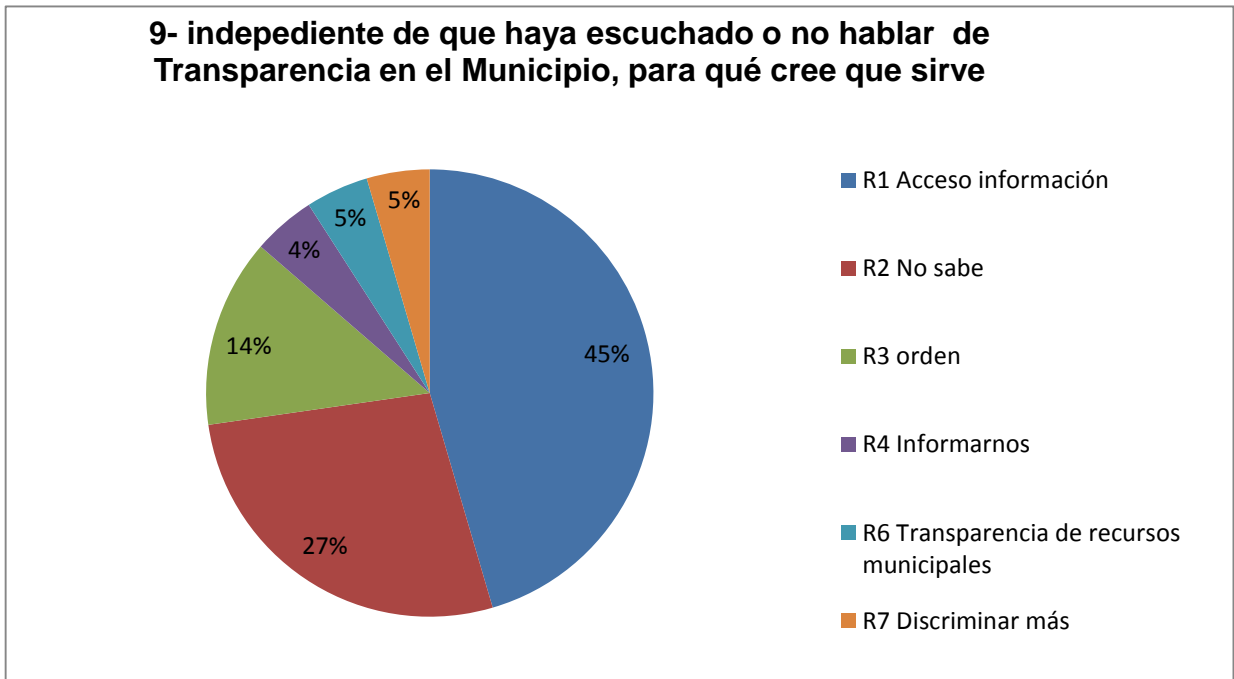
6.3.3 Notoriedad del acceso de información de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, frente a otros organismos del Estado.

La Notoriedad tras la pregunta de Notoriedad Asistida: ¿Qué organismos del Estado, cree que le darán Acceso a la Información?, da el resultado que la Municipalidad de Viña del Mar es el Top of Mind, de las personas encuestadas, seguido al Hospital, sin embargo juntamente con nombrar la Municipalidad los encuestados, dicen que los funcionarios nunca quieren atender, reclaman lentitud en múltiples procesos, la frecuencia de esta observación se realizó en más de 7 encuestas se puede decir que la Municipalidad de Viña del Mar, es un top of mind, pero negativo para algunos usuarios, sin embargo es la cara visible del Estado a nivel local así que la preferencia siempre se mantendrá, por tanto se presenta una dualidad en considerar si es positivo o negativo. Pero para este estudio en la mente del usuario es bien considerada la Municipalidad de Viña del mar como medio para obtener información del Estado, por lo que es el primer lugar donde el usuario sin estudios superiores acudiría, sólo para el Tramo C de 41 a 50 años es el Hospital al cual solicitaría acceso de información.



6.3.4 Transparencia Municipal efectividad: Para qué sirve.

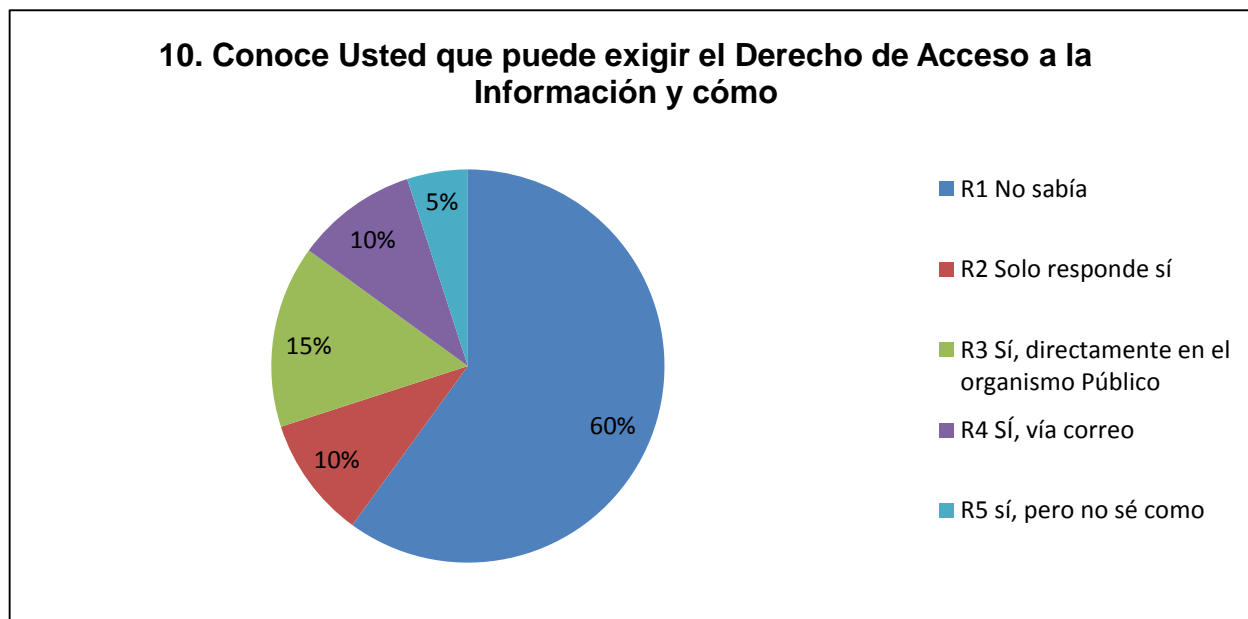
Como antes he mencionado a los encuestados reconocen el valor del acceso a la información, las personas conciben el acceso a la información como documentos que deben publicar la municipalidad, no como un derecho que ellos pueden exigir, y que es un derecho garantizado por ley. Para el análisis se ha clasificado como acceso a información, pero más adelante veremos que ellos nos hablan de acceso de información en sus palabras: “dar a conocer documentos públicos”, “que la gente sepa que hacen ellos”, veremos que no saben exigirlo, desconocen los Medios, y la Notoriedad es casi Nula en cuanto a Transparencia Municipal.



6.3.5 Derecho de Acceso a la información, su aplicación Municipal y Notoriedad

El 40 % de los encuestados no conoce a totalidad el derecho de exigir la información, el 25% distingue una vía por la cual desarrollar su derecho, el Nivel de Notoriedad en este sector es básico, otros sólo saben que pueden exigir pero no saben cómo, la mayoría cree que se debe asistir personalmente al órgano público que se requiere información.

El 60% no sabe cómo exigirlo, sin embargo el 50 %³⁸ dice que ha solicitado acceso a la información en I. Municipalidad de Viña del Mar, el 100% ³⁹ De los encuestados no ha recibido nunca una capacitación sobre Transparencia, cuándo se les pregunta sobre las aplicaciones Transparencia Municipal, se les da a elegir una lista, 35⁴⁰% dice no saber, mientras un 15%⁴¹ dice que nunca aplican la Ley, 15% ⁴² responde que el municipio debe publicar las remuneraciones de los funcionarios y otro 15%⁴³ que se obliga al Municipio a publicar los beneficios y subsidios.⁴⁴



³⁸ Ver anexo gráfico pregunta 13

³⁹ Ver anexo gráfico 14

⁴⁰ Ver anexo gráfico 11

⁴¹ Ibíd.

⁴² Ibíd.

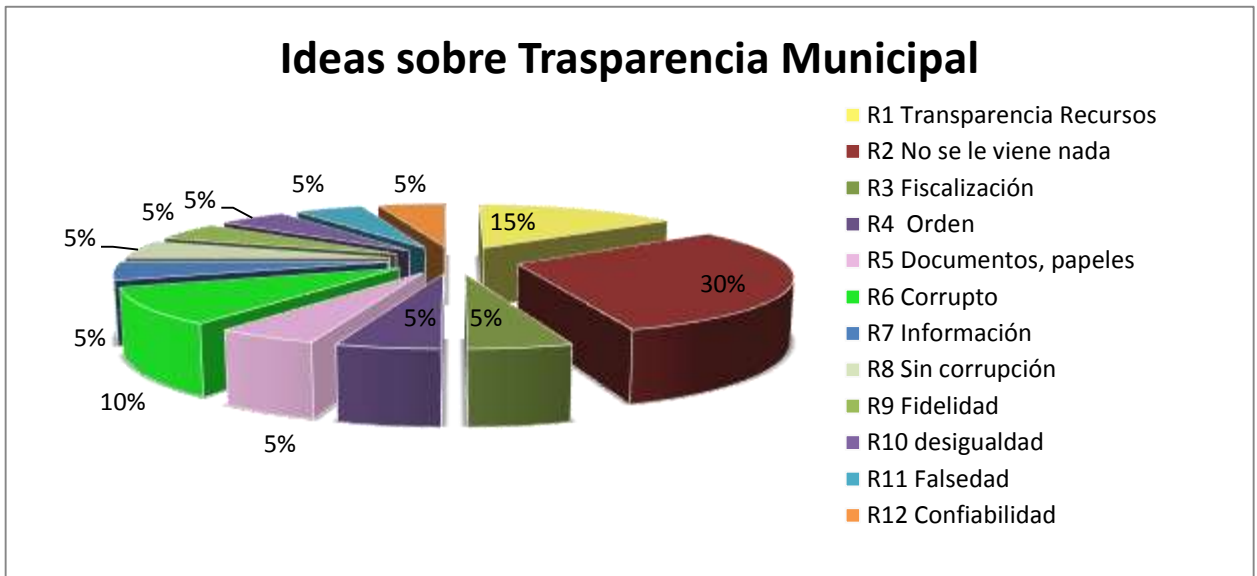
⁴³ Ibíd.

⁴⁴Elabora propia, Fuente Encuesta de Notoriedad de Transparencia Municipal.

6.3.6 Percepción de los usuarios sobre Transparencia Municipal

La Idea que más fuerza tiene entre los Públicos como los llama Capriotti, es la de Transparencia Activa, sobre los recursos utilizados con presupuesto público, entre las ideas expuestas no se encuentra alusiones al Derecho de acceso, ni alusiones al consejo de Transparencia, no se observa la Ley como instrumento para la sociedad civil, a fin de garantizar el acceso.

Estas ideas sólo quedan en simples imágenes sin fundamento ya que el 75 %⁴⁵ no se ha informado sobre Transparencia.



La dirección de las ideas que corresponden al análisis Krippendorff, es favorable a la Transparencia Municipal, pero no se logra evidenciar la relevancia del Derecho de Acceso, se resaltan dos variables que se exponen como la confiabilidad y fidelidad, que se garantizan a través de un encuentro afortunado de las partes. Pero las mayorías de las personas reclaman la forma de la aplicación según ellos defectuosa, aunque reconocen que ordena la ley, que fiscaliza, y que es bueno que exista.

⁴⁵ Ver anexo. gráfico 6.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

7.1 Conclusiones

En este diagnóstico arrojó un claro desconocimiento de la Ley 20.285, y una confusión en cuanto a lo exigible del derecho de acceso, que es la apartado fundamental de la Ley y por la que vela el CPLT, particularidades atribuibles a la falta de compromiso de los funcionarios Municipales. Al examinar las entrevistas se encuentra una incongruencia sustancial entre lo proyectado por el CPLT y lo ostentado por la Municipalidad. El CPLT basado en la encuesta Nacional del año 2013 sobre Transparencia dijo que el 20 % de los chilenos están familiarizados con la Ley, en los ciudadanos de Viña del Mar la situación parece ser diferente como se expresó en la entrevista el 100% conoce la Ley, en esta muestra que es fácilmente desmentida la afirmación del Municipio, el 85% no sabe bien que es la ley, mientras el otro 15% sólo conoce una atribución de la Ley, No existe notoriedad de la Ley. Por lo tanto es claro que el Municipio ignora la Notoriedad de la Ley en los habitantes de Viña del Mar, sugiero recabar información y aplicar esta encuesta, para alcanzar la información que sea óptima para trabajar mejor con la ciudadanía, a la vez esto confirma lo que comentaba Francisco De Ferrari, Analista de promoción y clientes, que la principal falencia es la no presencia territorial para una mejor fiscalización.

El Modelo de Gestión de Transparencia Municipal acuerdo entre el Municipio, el CPLT y la SUDERE, diseña según lo expone el CPLT en la entrevista, capacitaciones tanto a funcionarios como a la sociedad civil, en esta muestra un 100% no ha recibido ninguna capacitación de los encuestados de Viña del Mar, lo que nuevamente afirma la postura del CPLT, que su principal debilidad es la no presencia territorial para una mejor fiscalización, promoción, y atención de las demandas de la sociedad civil. Este Modelo presenta otras falencias acusadas en la entrevista que son la discrepancia en el enfoque de la aplicación de la Ley, para el Consejo es compromiso escuchar a la sociedad civil, atenderlas y guiarlas aun cuando no sea materia directamente de Transparencia, abogan al sentido de servicio y buena atención, este criterio no se expresa en la entrevista a la Municipalidad, aludiendo a que se entorpece el trabajo diario del Municipio, con lances de Transparencia, que los ciudadanos dominan la Ley pero no saben de qué se versa, llamar materia gris a los solicitantes de información, es un claro altercado al criterio funcionario, en Pro-derecho acceso a la información.

En Resumen el desafío de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar es cambiar el enfoque hacia el CPLT y proyectarlo hacia la sociedad civil, se observa que no hay una comodidad de servir, capacitar y enseñar a la sociedad civil. Y su equivocación es entender que el CPLT debe ejecutar esta Ley, pero este vela para que se haga efectiva. Es la Municipalidad quien debe implementarla⁴⁶, y podríamos decir que es el ejecutor más importante entre los organismos públicos por ser donde los ciudadanos vulnerables acudirán.

7.2 Propuestas

Frente los problemas latentes de falta de Notoriedad de Transparencia Municipal en los usuarios de Viña del Mar, y el poco compromiso detectado en la entrevista al Municipio, así también en comentarios de los encuestados: El CPLT debe robustecer la capacitación a los funcionarios de esta ciudad, ayudándolos a que estos comuniquen: Que son un miembro útil, para la sociedad, cuyo objetivo es lograr que la sociedad conozca sus aportes, que no solo su objetivo es de cumplir metas de Transparencia sino servir a la comunidad.

Sugiero a los funcionarios Municipales encargados de Transparencia realizar una planificación de la comunicación corporativa a base de tres etapas: la investigación, planificación e implementación.⁴⁷

Investigación	Auditoría de la emisión del mensaje Qué está comunicando sobre transparencia el funcionario de Viña del Mar.
	Auditoría de Recepción cómo perciben los usuarios la aplicación de Ley, encuesta que se plantea en esta tesis.
Planificación	Selección de los Usuarios de comunicación, hablar en sus palabras
	Definición de los objetivos de comunicación
	Realizar campañas publicitarias por televisión abierta, radio, modelo Noruego de Interacción ⁴⁸ .
Implementación	Ejecución y evaluación

⁴⁶ Entendiéndose no excluyente de los órganos públicos que deben ejercer la Ley, según las disposiciones de esta, ya mencionadas.

⁴⁷ Branding Corporativo, Paul Capriotti 2009, pág. 233.

⁴⁸ Ver Capítulo III, sección 3.4.3

La etapa de Investigación: Instrumentos, para futura implementación de la encuesta de Notoriedad de Transparencia Municipal en Viña del Mar.

- a) Propongo entrevistar a un funcionario de la Subsecretaría de Desarrollo Regional Valparaíso, en función de las perspectivas de Transparencia Municipal, Notoriedad de la Transparencia en los usuarios, y un F.O.D.A de la implementación del derecho de acceso. Quien acercará a la panorámica local, evidenciado más aspectos de mejoras, y nuevos planteamientos.

- b) Encuesta de aplicación local sobre Notoriedad de la Transparencia Municipal, Esta responde a la necesidad de conocer cuánto saben sobre la aplicación de la Ley 20.285, los habitantes de Viña del Mar, teniendo presente esto y habiendo mostrado la encuesta a lo largo de esta Tesis, daré algunas recomendaciones; cabe destacar que si bien responde de manera particular hacia el Objeto de estudio a la vez la encuesta es aplicable a nivel Nacional para conocer la Notoriedad de la Transparencia Municipal, en las municipalidades en las cuales, se requiriera conocer el alcance de la implementación de la Ley.
 - La muestra no debe ser menor al 10% de la población de habitantes S.E.S, para que esta sea representativa, y dé datos fidedignos que permitan la creación de políticas públicas regionales.
 - El encuestador nunca debe tratar de sugerir la respuesta aun cuando, parezcan contradecirse, para que el estudio sea más objetivo y pulcro.
 - Los encuestados deben recibir la encuesta en sus manos, de manera de no influenciar en sus respuestas y la elección no sea sobrepuesta.
 - Utilizar sistema informáticos cualitativos para sistematización de las preguntas abiertas, a fin de no desperdiciar ningún dato.

Sobre la Planificación

- a) Siguiendo las recomendaciones de Capriotti, para mejorar la comunicación de la organización. Ya obtenidos los datos de la encuesta de Notoriedad Municipal: “Se debe reconocer las características fundamentales que afecten la planificación de la comunicación”:⁴⁹
- Cuáles son sus expectativas e intereses con respecto a la organización.⁵⁰
 - Cuáles son sus características demográficas.⁵¹
 - Cuáles son sus hábitos de información⁵²
 - Cuál es el nivel y calidad de la Notoriedad Municipal.
- b) Luego adaptar el Modelo Noruego de “Interacción del Ciudadano” a la realidad local en Viña del Mar y a las municipalidades, en cuestión utilizando, medios relativamente sencillos para comunicarse con el ciudadano: SMS, chat, Redes Sociales como Facebook y Twitter⁵³, han acercado este derecho a la ciudadanía Noruega, la utilidad de estos que son de fácil acceso, económicos para el Estado, y cercanos a los usuarios, por lo que logrará un repercusión positiva en la Notoriedad de Transparencia Municipal.

Sobre la Implementación

Al poner en marcha el plan de comunicación se requerirá:

- “La organización de las acciones planificadas para que se lleven a cabo según las pautas establecidas, gestionando los recursos y los tiempos disponibles.”⁵⁴
- “La coordinación de todas las acciones planificadas, dando a cada una de ellas el momento y el lugar adecuados para que sea más eficaz y evitar la superposición o la acumulación de las actividades.”⁵⁵

⁴⁹ Paul Capriotti, Branding Corporativo, 2009. pág 239.

⁵⁰ *Ibíd.*

⁵¹ *Ibíd.*

⁵² *Ibíd.*

⁵³ <http://sesiondecontrol.com/ocio/tecnologia/monarquias-2-0/> Recuperado el 2 de diciembre, 2014.

⁵⁴ Paul Capriotti, Branding Corporativo, 2009. pág 253.

⁵⁵ *Ibíd.*

CAPÍTULO VIII: BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas

- Propuestas para una política de desarrollo municipal de calidad en Chile: Carlos Haefner Velásquez. 2010, Chile.
- Ley 20.285 : Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 20-08-2008
- Encuesta Nacional de Transparencia 2013, CPLT. Chile
- Branding Corporativo, Paul Capriotti 2009, ISBN 978-956-7459-32- 2 .España.
- Estado del arte de indicadores. por Fabrizio Sscrollini: 2012.
- Ley orgánica Municipalidad 18.695 Ministerio del Interior; Subsecretaría de desarrollo regional y Administrativo 26-JUL-2006
- Constitución Política de Chile Artículo 118º Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 22-SEP-2005
- CENSO 2002, Chile
- Revista margen Nº 61 - junio de 2011, “La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social “Por Raúl Eduardo López Estrada y Jean-Pierre Deslauriers, México.
- Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, versión 1991
- Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, versión 2005
- Guía Metodológica para la Formulación de Políticas Públicas Regionales, 2008.

Referencias Web

- <http://eltipografo.cl/2014/08/municipios-estan-al-debe-en-materia-de-transparencia/> Recuperado 25 de Septiembre, 2014
- http://www.innosocialafta.cl/documentos/InnovacionlocalenAL_unrecorridopordiversasexperienciaslatinoamericanasestudioseinvestigaciones.pdf recuperado 25 de Septiembre, 2014.
- http://www.accessinfo.org/documents/Access_Docs/Advancing/Spain/Consulta_publica_sobre_borrador_ley.pdf : Recuperado 2 de Octubre.

- http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disen%C3%B3_de_la_investigacion.html
Recuperado 30 de Septiembre 2014
- <http://www.vinadelmarchile.cl/organigrama.html> recuperado, 30 de Septiembre.
- V Seminario de Transparencia 2014
<https://www.youtube.com/watch?v=HrAMKuMwdB8>
- <http://www.consejotransparencia.cl/que-es-el-cplt/consejo/2012-12-18/190048.html>
24 de Septiembre 2014
- <http://www.cepal.org/dmaah/noticias/paginas/5/36785/S2-Indicadores.pdf>:
recuperado 2 de Octubre 2014.
- http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121223/asocfile/20121223014605/variables_itp.pdf. Recuperado 30 de Sep.2014.
- El texto del acuerdo puede encontrarse en la siguiente página web
<http://www.ifai.org.mx/TemasTransparencia/metrica>
- <http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20140811/asocfile/20140811091206/ranking1.pdf> Recuperado el 20 de Septiembre, 2014.
- <http://www.vinadelmarchile.cl/biblioteca/tramites-y-servicios.html> recuperado, 20 de Septiembre 2014.
- <http://www.consejotransparencia.cl> Contacto Consejo para la Transparencia consulta N° CRM-16279-R6T9 30 de Septiembre, 2014.
- <http://sesiondecontrol.com/ocio/tecnologia/monarquias-2-0/> Recuperado 2 de Diciembre, 2014.

ANEXOS IX

Indicadores del Consejo Para la Transparencia

RESUMEN DE LAS VARIABLES Y FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL INDICADOR EN DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Nivel del Indicador	Dimensiones	Subdimensiones	Variables	Fuentes de información	
Variables de Contexto	Normativa e Institucionalidad	Normativa	Ubicación en el ranking normativo de Toby Mendel, por total y por categoría de análisis.	Estudio comparativo de Toby Mendel	
		Institucionalidad	Resultados del estudio de capacidades institucionales del Banco Mundial (a desarrollar).	Resultados de investigación del Banco Mundial (a desarrollar).	
	Valoración por parte de los actores relevantes	Valoración de los ciudadanos	En construcción	Encuesta Nacional Representativa de la población general	
		Valoración de los funcionarios	Percepción de beneficios vs costos de implementación del derecho.	Encuesta Nacional de Funcionarios	
			Beneficios y costos percibidos en la implementación del derecho.		
	Valoración de los Stakeholders	Percepción del potencial del derecho para la modernización de la gestión institucional.	En proceso de identificación		
Consistencia en la interpretación del derecho			% de resolución favorable al órgano garante de casos en las instancias de apelación a sus decisiones.	Estadísticas generadas por país	
Indicador de implementación del Derecho de Acceso a la Información	Condiciones para el ejercicio del derecho	Condiciones de los ciudadanos.	Conocimiento del Derecho, la norma y la institución garante.	Encuesta Nacional Representativa de la población general	
			Conocimiento de los mecanismos para acceder a la información pública.		
	Condiciones de las instituciones públicas.	Conocimiento de los mecanismos de protección del derecho.	Fiscalización o seguimiento en cumplimiento de las obligaciones en torno a las solicitudes de información		
		No hay barreras de acceso para las personas que requieren realizar solicitudes.			
			Entrega en forma y contenido de la información a los ciudadanos	Fiscalización o seguimiento en cumplimiento de las obligaciones en TA	
			Publicación adecuada y oportuna de la información en TA		
			Cumplimiento de las decisiones del órgano garante		
			Conocimiento de los funcionarios del Derecho, la norma y la institución garante		
			Protección de datos personales		
	Ejercicio efectivo del derecho			Gestión de Archivos	En proceso de identificación
				Tasa de reclamos por TA versus visitas a secciones de TA en las páginas web.	Estadísticas generadas por país
				Tasa de reclamos por SAI versus solicitudes realizadas en los órganos de la administración.	Estadísticas generadas por país
				Tasa de causas en las cortes versus casos resueltos por el órgano garante.	Estadísticas generadas por país
Efectos esperados de la implementación efectiva del Derecho	Modificación de la relación ciudadano-Estado	Percepción general de la transparencia del sector público	% que considera que los órganos de la administración pública son transparentes.	Encuesta Nacional Representativa de la población general	
		Percepción de confianza en la información pública	% que confía en la información pública		
		Percepción de accesibilidad hacia el Estado.	En construcción		
	Aportes del Derecho de Acceso a la Información a la modernización del Estado			Gestión eficiente	En construcción
				Apertura a la ciudadanía para la toma de decisiones	En construcción
				Rendición de cuentas	En construcción
		Cultura de servicio	En construcción		

Instrumento Encuesta

ENCUESTA DE NOTORIEDAD

Esta encuesta tiene una finalidad pedagógica, para un Estudio de Tesis. Le agradezco responder estas preguntas le tomará 5 minutos aproximadamente.

Gracias por su tiempo.

***Obligatorio**

EDAD *

- 41 a 50 años
- 51 a 60 años
- 61 a 70 años
- 70 años y más

SEXO *

- Masculino
- Femenino

SECTOR DE VIÑA DEL MAR *

- Achupallas
- Chorrillos
- Forestal
- Gómez Carreño
- Miraflores
- Nueva Aurora
- Plan
- Recreo
- Reñaca
- Reñaca Alto
- Santa Inés
- Viña Oriente

Nivel de Educación *

- Sin Educación
- Educación Parvularia completa
- Educación Básica completa
- Educación Media Completa
- Educación Superior Completa

¿Qué sabe sobre La ley de Transparencia?

¿Cómo se informó usted sobre la Ley de Transparencia?

Si no sabe que existe esta Ley, no responda.

¿Qué organismos del Estado cree que le darán Acceso a la Información?

Cuando escucha la palabra Transparencia Municipal, ¿qué idea se viene a su mente?

Independiente de que haya escuchado o no hablar de Transparencia en el Municipio, para qué cree que sirve.

¿Conoce Usted que puede exigir el Derecho de Acceso a la Información y cómo?

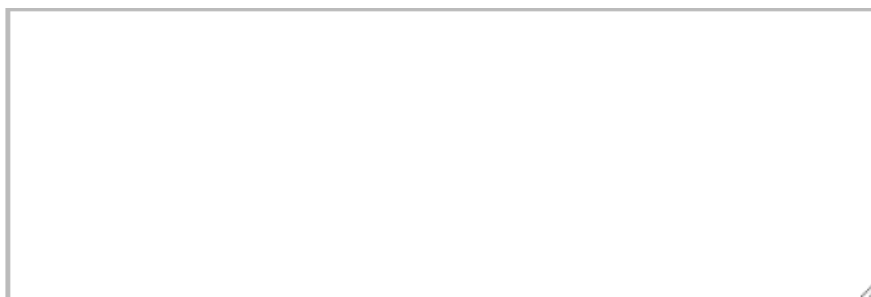
Le nombraré algunas aplicaciones de la Ley de Transparencia en su Municipio, cuáles de éstas, le resulta familiar,

- Transparencia Activa
- Entrega capacitaciones sobre la Ley
- Recibe y tramita solicitudes de información de ciudadanos
- Otorga documentos que se elaboran con presupuesto público
- se obliga a la entrega información de Subsidios y Beneficios
- Publica las remuneración de los Funcionarios
- Transparencia Pasiva
- No sabe
- Nunca aplican la Ley
- Otro:

De las entidades que le mencionaré cual cree ud que le daría Información de calidad.

- Hospitales
- Municipio de Viña del Mar
- Ministerios
- Corporaciones Municipales
- FF.AA, de Orden y Seguridad Pública
- Empresas Públicas
- Gobernaciones
- Intendencias
- Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)
- Superintendencias
- Otro:

Ha recibido alguna capacitación sobre Transparencia y acceso a la información, para usarla en su Municipio, si ha recibido cuál .

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide details about any training received. A small cursor icon is visible in the bottom right corner of the box.

¿Solicitaría Información en su Municipio?

- SI
- NO
- NO LO SÉ
- NUNCA

Gráficos

Gráfico Pregunta 6

6. ¿Cómo se informó usted sobre la Ley de Transparencia?

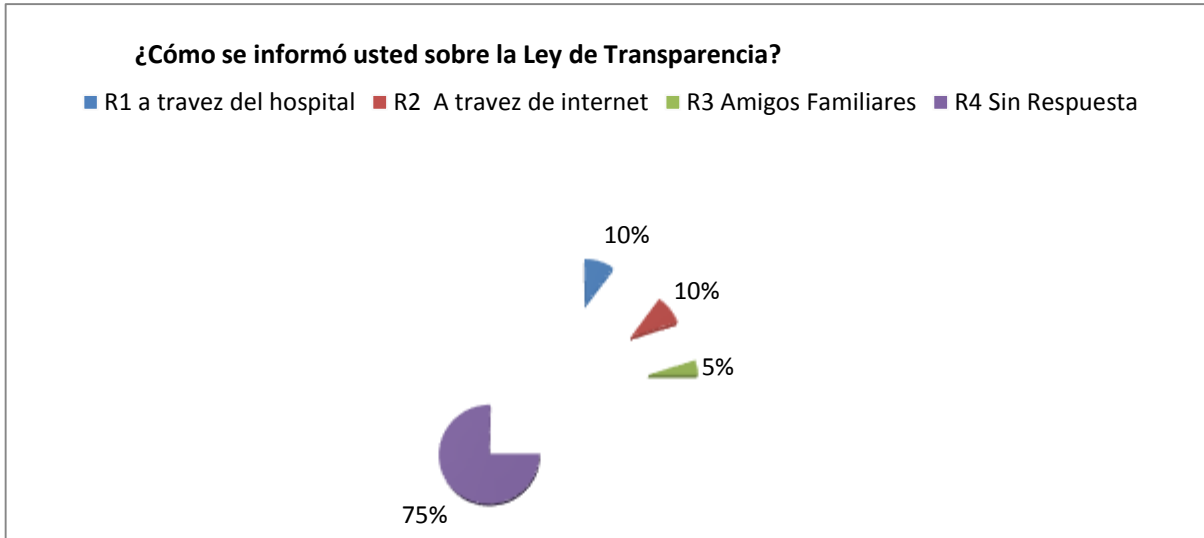


Gráfico pregunta 11

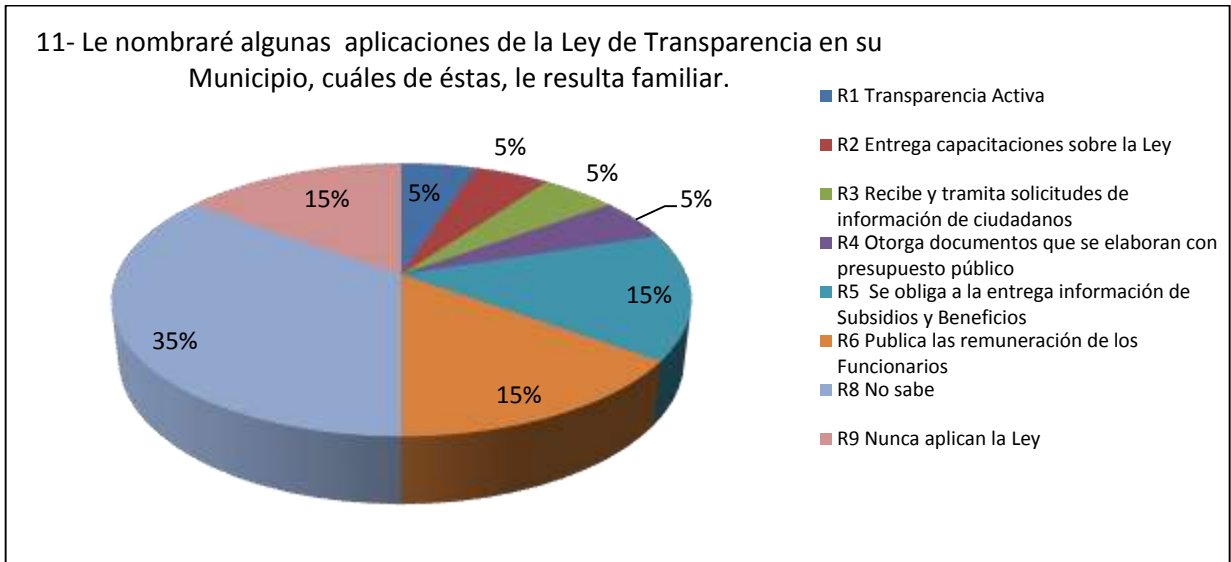


Gráfico Pregunta 12

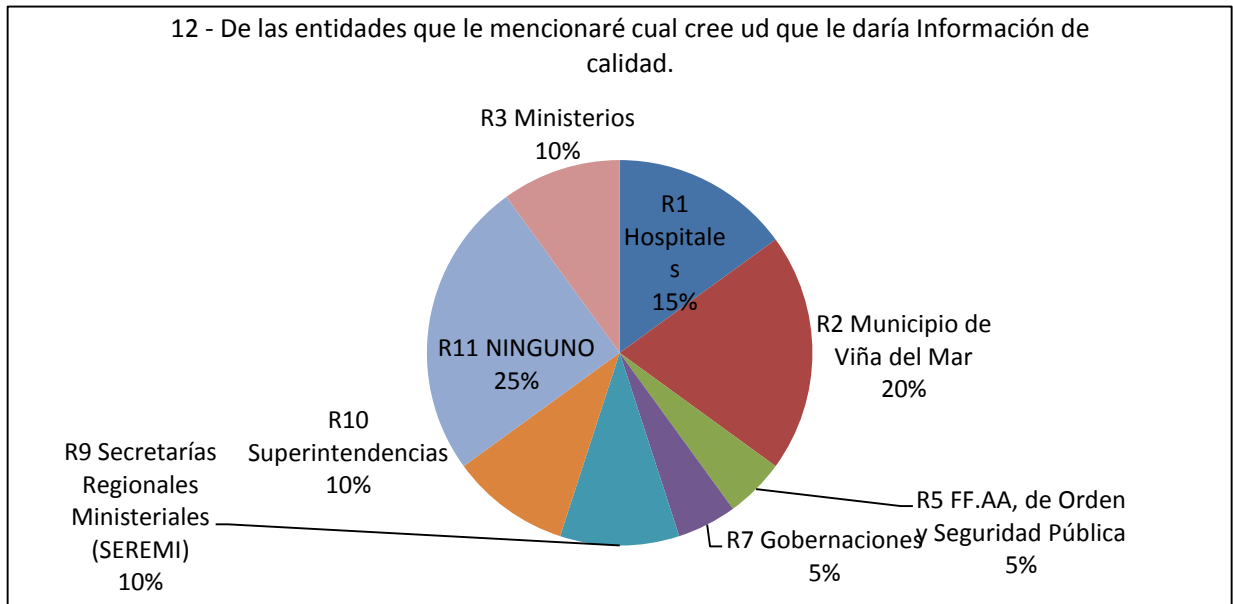


Gráfico Pregunta 13

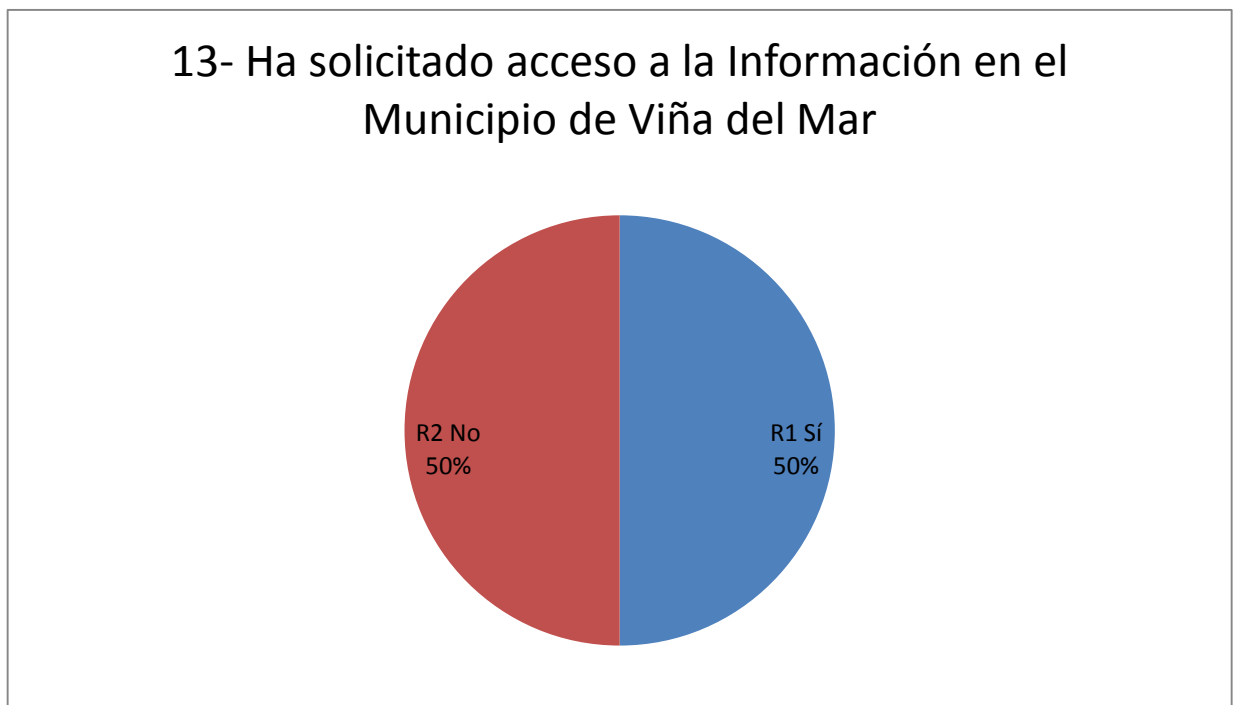


Gráfico Pregunta 14

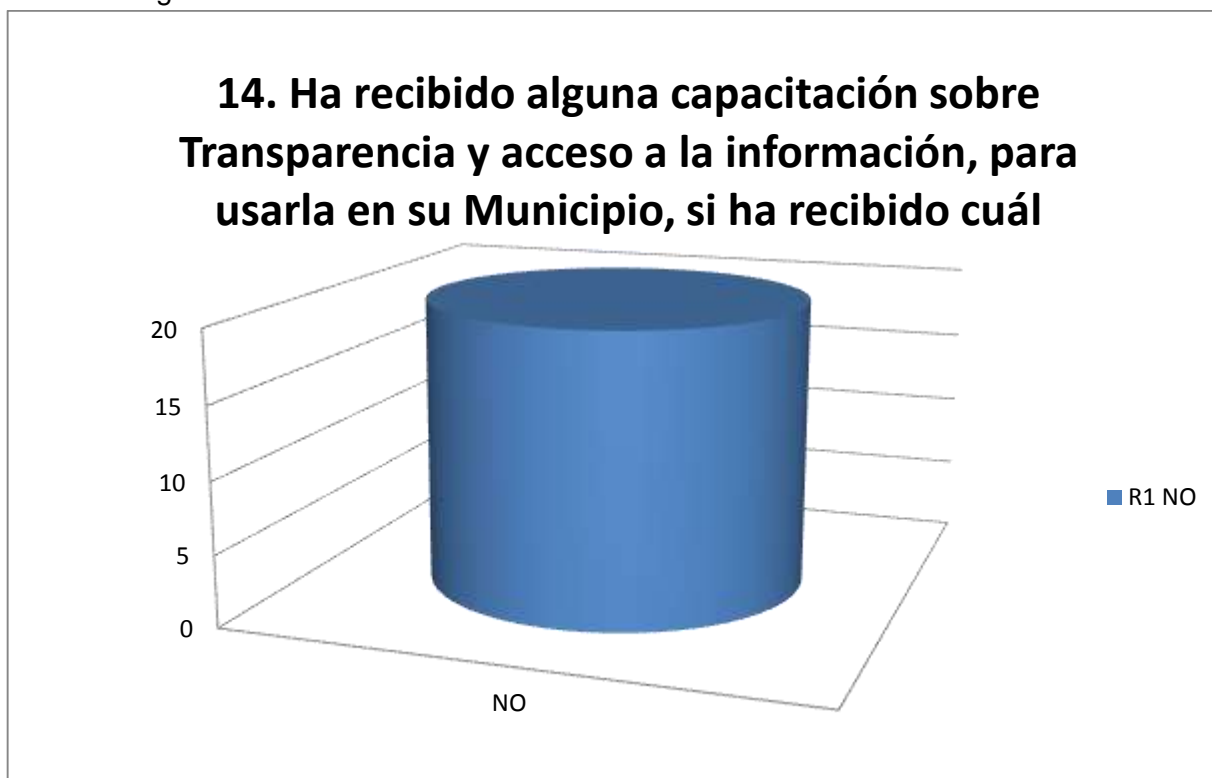
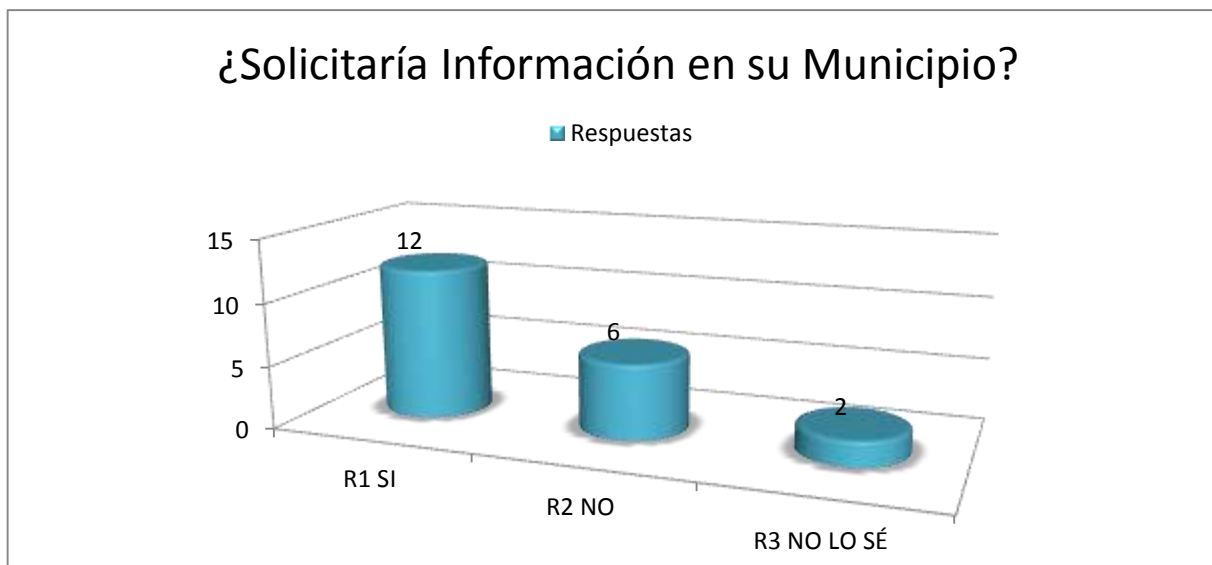


Gráfico Pregunta 15



Matriz Resultados

Folio	Tramo Etario ⁵⁶	Sector ⁵⁷	Sexo	N.E	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	A	1	M	EMC	R3	R2	R2	R2	R1	R1	R6	R3	R1	R1	R1
2	A	1	M	EMC	R2	R4	R3	R3	R2	R1	R8	R10	R2	R1	R2
3	C	1	F	EMC	R2	R4	R6	R5	R2	R1	R5	R7	R2	R1	R1
4	C	10	F	EMC	R2	R4	R1	R1	R5	R1	R8	R9	R2	R1	R3
5	B	1	F	EMC	R4	R4	R1	R1	R1	R1	R9	R2	R2	R1	R1
6	A	1	M	EMC	R1	R3	R4	R6	R2	R1	R8	R1	R1	R1	R1
7	A	5	M	EMC	R2	R4	R3	R2	R2	R1	R8	R11	R1	R1	R3
8	A	5	M	EMC	R2	R4	R3	R4	R3	R1	R8	R9	R1	R1	R2
9	A	1	F	EMC	R1	R1	R1	R1	R1	R2	R1	R2	R1	R1	R1
10	B	7	M	EMC	R5	R5	R5	R6	R1	R3	R8	R5	R1	R1	R2
11	B	1	F	EMC	R2	R4	R4	R2	R2	R1	R5	R1	R2	R1	R2
12	B	1	F	EMC	R2	R4	R1	R7	R1	R2	R6	R3	R2	R1	R1
13	B	1	M	EMC	R2	R4	R4	R8	R1	R3	R6	R10	R2	R1	R1
14	C	2	F	EMC	R1	R2	R1	R9	R1	R4	R2	R2	R1	R1	R1
15	C	8	F	EMC	R2	R4	R7	R2	R1	R5	R9	R11	R1	R1	R1
16	C	1	M	EMC	R2	R4	R8	R2	R6	R1	R9	R11	R2	R1	R2
17	C	3	M	EMC	R2	R4	R8	R10	R4	R1	R4	R11	R2	R1	R2
18	B	1	F	EBC	R2	R4	R4	R2	R2	R4	R3	R2	R1	R1	R1
19	D	5	F	EBC	R6	R1	R1	R12	R1	R3	R5	R1	R2	R1	R1
20	C	1	F	EBC	R6	R4	R8	R11	R1	R1	R8	R11	R1	R1	R1

Más detalles en la Matriz desagregada.

Matriz desagregada por preguntas

Respuestas Pregunta 5

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	5 ;Qué sabe sobre La ley deTransparencia?	Cód.Respuesta
1	A		M	EMC	es el instrumento que pueden usar los ciudadanos para adquirir informacion	R3 Instrumento de acceso a la información
2	A		M	EMC	NADA	R2 No sabe
3	C		F	EMC	no se nada	R2 No sabe
4	C		F	EMC	no se nada	R2 No sabe
5	B		F	EMC	transparencia es lo unico que revela la realidad o verdad de una situacìon o c	R4 Revela la realidad
6	A		M	EMC	No mucho	R1 Sólo dice saber
7	A		M	EMC	Nada	R2 No sabe
8	A		M	EMC	Nada	R2 No sabe
9	A		F	EMC	SÍ SE...	R1 Sólo dice saber
10	B		M	EMC	lo que publican en las páginas. pero siguen robando	R6 Las cosas Transparentes
11	B		F	EMC	no nada	R2 No sabe
12	B		F	EMC	no	R2 No sabe
13	B		M	EMC	no	R2 No sabe
14	C		F	EMC	sii, la ley de transparencia	R1 Sólo dice saber
15	C		F	EMC	no	R2 No sabe
16	C		M	EMC	no	R2 No sabe
17	C		M	EMC	mal no sè	R2 No sabe
18	B		F	EBC	nada	R2 No sabe
19	D		F	EBC	que es transparente	R6 Las cosas Transparentes
20	C		F	EBC	las cosas transparentes	R6 Las cosas Transparentes

Respuestas Pregunta 6

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	6 ¿Cómo se informó usted sobre la Ley de Transparencia?	Cód. Respuesta
1	A	1	M	EMC	por internet	R2 A través de internet
2	A	1	M	EMC	NO ME HE INFORMADO	R4 Sin información
3	C	1	F	EMC	no se	R4 Sin información
4	C	10	F	EMC	no	R4 Sin información
5	B	1	F	EMC	no	R4 Sin información
6	A	1	M	EMC	no	R4 Sin información
7	A	5	M	EMC	no se	R4 Sin información
8	A	5	M	EMC	no tengo idea	R4 Sin información
9	A	1	F	EMC	Hospital	R1 a través del hospital
10	B	7	M	EMC	conversaciones familiares	R3Amigos- familiares
11	B	1	F	EMC	no	R4 Sin información
12	B	1	F	EMC	no	R4 Sin información
13	B	1	M	EMC	no	R4 Sin información
14	C	2	F	EMC	internet	R2 A través de internet
15	C	8	F	EMC	no	R4 Sin información
16	C	1	M	EMC	NO	R4 Sin información
17	C	3	M	EMC	no	R4 Sin información
18	B	1	F	EBC	no	R4 Sin información
19	D	5	F	EBC	sí por los hospitales hacerles peticiones	R1 a través del hospital
20	C	1	F	EBC	no se ha informado	R4 Sin información

Respuestas Pregunta 7

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	7 ¿Qué organismos del Estado cree que le darán Acceso a la Información?	Cód. Respuesta
1	A	1	M	EMC	todos	R2 Todos
2	A	1	M	EMC	NO LO SE	R3 No lo sé
3	C	1	F	EMC	los carabineros	R6 Fuerzas Armadas y de orden
4	C	10	F	EMC	el municipio	R1 Municipalidad
5	B	1	F	EMC	Tal vez las municipalidades tendrán alguna información al respecto.	R1 Municipalidad
6	A	1	M	EMC	Hospitales	R4 Hospitales
7	A	5	M	EMC	No lo se	R3 No lo sé
8	A	5	M	EMC	No lo se	R3 No lo sé
9	A	1	F	EMC	Municipalidad	R1 Municipalidad
10	B	7	M	EMC	Servicios públicos pero no dan tanto información	R5 Servicios Públicos
11	B	1	F	EMC	hospital	R4 Hospitales
12	B	1	F	EMC	municipalidad	R1 Municipalidad
13	B	1	M	EMC	hospital	R4 Hospitales
14	C	2	F	EMC	municipio	R1 Municipalidad
15	C	8	F	EMC	a nivel comunicacional	R7 Medios de comunicación
16	C	1	M	EMC	no me dan ninguno	R8 Ninguno
17	C	3	M	EMC	no cree	R8 Ninguno
18	B	1	F	EBC	hospital	R4 Hospitales
19	D	5	F	EBC	municipalidad	R1 Municipalidad
20	C	1	F	EBC	no creo en el estado	R8 Ninguno

Respuestas Pregunta 8

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	8 Cuándo escucha la palabra Transparencia Municipal, ¿qué idea se viene a su mente?	Cód. Respuesta
1	A	1	M	EMC	nada	R2 No se le viene nada
2	A	1	M	EMC	FISCALIZACIÓN	R3 Fiscalización
3	C	1	F	EMC	papeles	R5 Documentos, papeles
4	C	10	F	EMC	algo que da a conocer lo que se hace en el municipio con las platas, proyectos	R1 Transparencia Recursos
5	B	1	F	EMC	Que me revela el manejo de dineros en forma clara y precisa.	R1 Transparencia Recursos
6	A	1	M	EMC	corrupto	R6 Corrupto
7	A	5	M	EMC	nada	R2 No se le viene nada
8	A	5	M	EMC	orden	R4 Orden
9	A	1	F	EMC	transparencia recursos	R1 Transparencia Recursos
10	B	7	M	EMC	corrupción	R6 Corrupto
11	B	1	F	EMC	nada	R2 No se le viene nada
12	B	1	F	EMC	información radio	R7 Información
13	B	1	M	EMC	sin corrupción	R8 Sin corrupción
14	C	2	F	EMC	fidelidad, correcto	R9 Fidelidad
15	C	8	F	EMC	no se viene nada	R2 No se le viene nada
16	C	1	M	EMC	ninguna	R2 No se le viene nada
17	C	3	M	EMC	desigualdad	R10 desigualdad
18	B	1	F	EBC	no se viene nada	R2 No se le viene nada
19	D	5	F	EBC	confiabilidad	R12 Confiabilidad
20	C	1	F	EBC	todo falso	R11 Falsedad

Respuestas Pregunta 9

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	9 Independiente de que haya escuchado o no hablar de Transparencia en el Municipio, para qué cree que sirve.	Cód. Respuesta
1	A	1	M	EMC	para que todos tengan acceso a la información de lo que se hace en el municipio	R1 Acceso información
2	A	1	M	EMC	nada	R2 No sabe
3	C	1	F	EMC	no lo se	R2 No sabe
4	C	10	F	EMC	para que la gente conozca cómo se invierten los dineros de la municipalidad	R6 Transparencia de recursos municipales
5	B	1	F	EMC	Para tener información clara y fidedigna.	R1 Acceso información
6	A	1	M	EMC	no se	R2 No sabe
7	A	5	M	EMC	no lo se	R2 No sabe
8	A	5	M	EMC	Para llevar un mejor orden en la administración	R3 orden
9	A	1	F	EMC	informar	R1 Acceso información
10	B	7	M	EMC	para informarnos de lo que hacen los ladrones	R1 Acceso información
11	B	1	F	EMC	no lo se	R2 No sabe
12	B	1	F	EMC	que la gente sepa	R1 Acceso información
13	B	1	M	EMC	dar a conocer las cosas	R1 Acceso información
14	C	2	F	EMC	para dar a conocer las cosas que hacen	R1 Acceso información
15	C	8	F	EMC	informar a la gente todo, transparentar	R1 Acceso información
16	C	1	M	EMC	discriminar más	R7 Discriminar más
17	C	3	M	EMC	cree que no sirve	R4 Informarnos
18	B	1	F	EBC	no se	R2 No sabe
19	D	5	F	EBC	peticiones de información	R1 Acceso información
20	C	1	F	EBC	para transparentar	R1 Acceso información

Respuestas Pregunta 10

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	10¿Conoce Usted que puede exigir el Derecho de Acceso a la Información y cómo?	Cód. Respuesta
1	A	1	M	EMC	No	R1 No sabía
2	A	1	M	EMC	NO LO SE	R1 No sabía
3	C	1	F	EMC	no sabia	R1 No sabía
4	C	10	F	EMC	No lo sabia	R1 No sabía
5	B	1	F	EMC	No tenía la más mínima idea que existía este derecho.	R1 No sabía
6	A	1	M	EMC	no lo se	R1 No sabía
7	A	5	M	EMC	NO LO SE	R1 No sabía
8	A	5	M	EMC	No lo sabia	R1 No sabía
9	A	1	F	EMC	Sí ...	R2 Solo responde sí
10	B	7	M	EMC	sí, directamente yo creo	R3 Sí, directamente en el organismo Público
11	B	1	F	EMC	no	R1 No sabía
12	B	1	F	EMC	Sí...	R2 Solo responde sí
13	B	1	M	EMC	si, preguntando	R3 Sí, directamente en el organismo Público
14	C	2	F	EMC	sí, enviando un correo	R4 Sí, vía correo
15	C	8	F	EMC	sí, no sé como	R5 sí, pero no sé como
16	C	1	M	EMC	no	R1 No sabía
17	C	3	M	EMC	no	R1 No sabía
18	B	1	F	EBC	sí, no lo hacen eso sí, cuando uno les pide algo la miran en menos	R2 Solo responde sí
19	D	5	F	EBC	Sí, no sé directamente...	R3 Sí, directamente en el organismo Público
20	C	1	F	EBC	no sabia	R1 No sabía

Respuestas Pregunta 11

					11- Le nombraré algunas aplicaciones de la Ley de Transparencia en su Municipio, cuáles de éstas, le resulta familiar.	
Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E		Cód. Respuesta
1	A	1	M	EMC	Publica las remuneración de los Funcionarios	R6
2	A	1	M	EMC	No sabe	R8
3	C	1	F	EMC	se obliga a la entrega información de Subsidios y Beneficios	R5
4	C	10	F	EMC	No sabe	R8
5	B	1	F	EMC	Nunca aplican la Ley	R9
6	A	1	M	EMC	No sabe	R8
7	A	5	M	EMC	No sabe	R8
8	A	5	M	EMC	No sabe	R8
9	A	1	F	EMC	Transparencia Activa	R1
10	B	7	M	EMC	No sabe	R8
11	B	1	F	EMC	No sabe	R5
12	B	1	F	EMC	se obliga a la entrega información de Subsidios y Beneficios	R6
13	B	1	M	EMC	Publica las remuneración de los Funcionarios	R6
14	C	2	F	EMC	Entrega capacitaciones sobre la Ley	R2
15	C	8	F	EMC	Nunca aplican la Ley	R9
16	C	1	M	EMC	Nunca aplican la Ley	R9
17	C	3	M	EMC	Otorga documentos que se elaboran con presupuesto público	R4
18	B	1	F	EBC	Recibe y tramita solicitudes de información de ciudadanos	R3
19	D	5	F	EBC	se obliga a la entrega información de Subsidios y Beneficios	R5
20	C	1	F	EBC	No sabe	R8

Respuestas Pregunta 12

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	Ha solicitado acceso a la Información en el Municipio de Viña del Mar.
1	A		1 M	EMC	R1 Sí
2	A		1 M	EMC	R2 No
6	A		1 M	EMC	R1 Sí
7	A		5 M	EMC	R1 Sí
8	A		5 M	EMC	R1 Sí
9	A		1 F	EMC	R1 Sí
5	B		1 F	EMC	R2 No
10	B		7 M	EMC	R1 Sí
11	B		1 F	EMC	R2 No
12	B		1 F	EMC	R2 No
13	B		1 M	EMC	R2 No
18	B		1 F	EBC	R1 Sí
3	C		1 F	EMC	R2 No
4	C		10 F	EMC	R2 No
14	C		2 F	EMC	R1 Sí
15	C		8 F	EMC	R1 Sí
16	C		1 M	EMC	R2 No
17	C		3 M	EMC	R2 No
20	C		1 F	EBC	R1 Sí
19	D		5 F	EBM	R2 No

Respuestas Pregunta 14

Folio	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	R14
	1 a		1 M	EMC	R1 NO
	2 a		1 M	EMC	R1 NO
	6 a		1 M	EMC	R1 NO
	7 a		5 M	EMC	R1 NO
	8 a		5 M	EMC	R1 NO
	9 a		1 F	EMC	R1 NO
	5 B		1 F	EMC	R1 NO
	10 B		7 M	EMC	R1 NO
	11 B		1 F	EMC	R1 NO
	12 B		1 F	EMC	R1 NO
	13 B		1 M	EMC	R1 NO
	18 B		1 F	EBC	R1 NO
	3 C		1 F	EMC	R1 NO
	4 C		10 F	EMC	R1 NO
	14 C		2 F	EMC	R1 NO
	15 C		8 F	EMC	R1 NO
	16 C		1 M	EMC	R1 NO
	17 C		3 M	EMC	R1 NO
	20 C		1 F	EBC	R1 NO
	19 D		5 F	EBC	R1 NO

Respuesta Pregunta 15

FOLIO	Tramo Etario	Sector	Sexo	N.E	R15
1	a		1 M	EMC	R1 SI
2	a		1 M	EMC	R2 NO
6	a		1 M	EMC	R1 SI
7	a		5 M	EMC	R3 NO LO SÉ
8	a		5 M	EMC	R2 NO
9	a		1 F	EMC	R1 SI
5	B		1 F	EMC	R1 SI
10	B		7 M	EMC	R2 NO
11	B		1 F	EMC	R2 NO
12	B		1 F	EMC	R1 SI
13	B		1 M	EMC	R1 SI
18	B		1 F	EBC	R1 SI
3	C		1 F	EMC	R1 SI
4	C		10 F	EMC	R3 NO LO SÉ
14	C		2 F	EMC	R1 SI
15	C		8 F	EMC	R1 SI
16	C		1 M	EMC	R2 NO
17	C		3 M	EMC	R2 NO
20	C		1 F	EBC	R1 SI
19	D		5 F	EBM	R1 SI