Minuta CIPYT/20.02.24/OHS-ALN-GRN

**REUNIÓN CONTRAPARTES SAIP – MEDIDA 129 ENIP**

# Metodología

Los días 5 y 6 de febrero se llevaron a cabo 2 focus *group* con encargados de transparencia pasiva de distintos servicios que contaban con un flujo superior a 1500 SAIP al año. Los servicios participantes fueron:

|  |  |
| --- | --- |
| **Lunes 5** | **Martes 6** |
| Subsecretaria de Interior  | Gendarmería de Chile  |
| Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI) | Dirección General de Concesiones (DGC) |
| Subsecretaria de Bienes Nacionales  | Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) |
|   | Subsecretaría de Medio Ambiente  |
|   | Subsecretaria de Transporte  |

En ambos *focus group* se buscó reconocer los procesos internos para responder las solicitudes recibidas, los facilitadores y obstaculizadores que tienen al momento de realizar estas labores. En este contexto se destaca lo siguiente:

# Principales hallazgos

## Percepción general del proceso

En general, se percibe que para responder a las SAIP los procesos son disímiles dependiendo de la institución y de la naturaleza del requerimiento. Existen procesos más complejos, debido a la necesidad de recolectar información, a la digitalización de los documentos, la censura de datos personales y/o sensibles, la gestión interna de organización, entre otros factores.

Es un proceso que puede ralentizarse cuando no existe responsables específicos para dar respuesta o cuando las plataformas de gestión de información, tanto interna o la referida a la plataforma de transparencia, no funcionan de manera adecuada. Aun así, se da cuenta de varios hitos de los procesos internos que ayudan a mejorar la gestión.

### Buenas prácticas de los procesos internos

Algunas buenas prácticas que identifican los participantes, internamente y dependiendo de la naturaleza de la solicitud, son:

* Existencia de contrapartes encargadas/expertos internos de cada SAIP, quien será responsable de responder a la solicitud en cuestión. Estas contrapartes institucionales son canalizadas por el/la/los encargado/a/os de SAIP, para luego dar una respuesta formal por parte de la división legal y del jefe de servicio.
* Existencia de un flujo de proceso o manual en el que se detallan los pasos a seguir. Se destaca la elaboración de un documento que contenga información general y otros para información más específica y compleja de obtener y responder.
* Delegación de firma del/la jefe/a de servicio en la unidad legal y otra, que permita dar una respuesta expedita a las SAIP.
* Contar con un sistema de gestión documental interna (plataforma, software o herramienta tecnológica) para mejorar la respuesta a las SAIP de manera tener clara los documentos, plazos y encargados de responder.
* Concentrar todas las solicitudes que ingresan (por la plataforma de lobby, por SIAC, mediante oficio, etc.).

## Facilitadores y obstaculizadores

Al consultar por factores que facilitan u obstaculizan el flujo de información, los participantes reconocen los siguientes:

### Facilitadores

* Algunos servicios destacan para el correcto cumplimiento contar con un Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) o un Compromiso de Gestión Institucional (CDC) ya que ambos permiten generar una cultura de cumplimiento. Esto funciona como incentivo para que la respuesta cumpla con los criterios para entregar un servicio eficiente y de calidad.
* Contar con una jefatura involucrada en el compromiso de respuesta, conlleva a un flujo de respuesta mucho más eficiente.
* Proceso de delegación de firma relevante para disminuir los tiempos de respuesta y evitar los cuellos de botella en las firmas.

### Obstaculizadores

Dentro de los principales obstaculizadores se advierten tres temas: Portal de transparencia, fidelización de los funcionarios públicos para cumplir con la ley de transparencia, y gestión institucional del trabajo:

En relación a la primera:

* Portal de transparencia. Este se percibe como un portal poco amigable, con poca capacidad de soporte. Además, el portal no permite establecer subrogancia (de expertos) cuando exista.
* Carga de documentos para respuesta. Plataforma no permite documentos sobre cierto peso por lo que se envía la documentación de respuesta por plataformas como wetransfer, Dropbox, donde los links de descargas duran cierto tiempo determinado. Por lo mismo se hace necesario contar con algún soporte o nube interna que no tenga estos inconvenientes.
* No contar con un campo de derivación inmediata.
* Proceso de anonimización/censura de datos. La mayoría de las veces se deben tachar de manera manual o uso de software de manera pirata (Adobe).
* Solicitantes recurrentes, solicitudes de misma información en distintas SAIP o solicitudes de tesistas.

Respecto al segundo tema, se enumeran los siguientes obstaculizadores:

* El sentido de cumplimiento de la ley se ha visto mermado en comparación al inicio de su vigencia, un menor compromiso y mayor resistencia por parte de los distintos departamentos internos, funcionarios al considerar que la solicitud de información es una carga adicional de trabajo.
* Ciudadanía solicita acceso a información que no están dentro de la ley, teniendo mayor cantidad de solicitudes y aumentando los tiempos de respuesta.

Por último, se da cuenta que el no contar con unidades con dedicación exclusiva a las SAIP dificulta el trabajo para dar respuesta a las solicitudes ya que se deben hacer gestiones internas que sobrecargan las labores de los profesionales.

## Recomendaciones

Dentro de las principales recomendaciones que se deriva de lo anterior, se observan dos tipos de sugerencias. Las primeras referidas al portal de transparencia y la ley, tales como:

* Mejorar portal de transparencia, al realizar un movimiento se cae el sistema por lo que deben volver a iniciar sesión.
* Crear otros canales y flujos de información para los tesistas. Solicitudes simples mediante página web institucional y no por el portal de transparencia.
* Entregar capacitaciones mediante Consejo para la Transparencia o establecer políticas de capacitación.
* Refuerzo y fidelización funcionaria. Todos los funcionarios públicos tienen el deber de responder SAIP provenientes de la ciudadanía, independiente del cargo, calidad jurídica, estamento o grado. Reforzar esta labor en los códigos de ética institucional.
* Crear categorías definidas de inadmisibilidad de solicitudes.

Además, se sugieren acciones en relación con la gestión de información interna:

* Crear una instancia especializada en la respuesta de las solicitudes SAIP. Se observa que los servicios que tienen un departamento de transparencia funcionan mejor que aquellos en que no existe, o que está fusionado con otras labores como la participación ciudadana o PMG.
* Crear un flujo interno por resolución de manera que quede claro las responsabilidades de cada parte del proceso, así indicando cuando operan las subrogancias y la actuación de los expertos. Validando la respuesta por la jefatura correspondiente certificando la calidad (Visto bueno del área técnica por parte de un/a jefe/a división, departamento u oficina). En esta resolución también debiese considerar los tiempos de respuesta de cada una de las partes del flujo, reconociendo cual es la unidad que tiene que estar a cargo de la información.
* Disponer de licencias de software que faciliten el proceso de respuesta a las SAIP, por ejemplo, software que ayuden a la censura de datos sensibles.
* Delegación de firma a jefaturas intermedias, como, por ejemplo, jefatura de la división jurídica.
* Solicitudes denegatorias o amparos firmadas por el jefe de servicio, el resto de las solicitudes firmadas por quien tenga la facultad de firma delegada.
* Estandarización de normativas y criterios de respuesta. Ej: Ante una misma solicitud que entra por distintos canales o tipo de procedimiento administrativo (por lobby, OIRS, u otra) entregar una misma respuesta o derivar a una única respuesta.

**Hallazgos en acciones previas**

En el oficio N°1183, remitido por esta Comisión al CPLT, de fecha 08 de agosto de 2022, a través del que se comunica resultados de encuesta aplicada por la Comisión a los diferentes Ministerios y Subsecretarías sobre el funcionamiento del Portal de Transparencia, se informó al CPLT acerca de los resultados de de una encuesta aplicada a la totalidad de las Subsecretarías del Estado (48) obteniendo respuesta de 45 de ellas. Se realizaron 9 preguntas, cuyas respuestas fueron:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pregunta | Sí  | No |
| ¿Tiene problemas al subir archivos de forma simultánea? | 25 | 20 |
| ¿Tiene problemas con el tamaño de los archivos que se suben al Portal | 29 | 16 |
| ¿La plataforma le permite derivar las solicitudes de acceso a la información correctamente a otros servicios?[[1]](#footnote-25442) | 16 | 29 |
| ¿Considera necesario que la solicitud se pueda derivar a más de un organismo? | 43 | 2 |
| Para agilizar el proceso de subsanación y finalización del caso. ¿Considera que estas acciones puedan realizarse por todo el equipo que se desempeña en la unidad de transparencia? | 32 | 13 |
| ¿Considera que se requiere añadir un sistema de búsqueda, que incorpore palabras claves en la descripción de la solicitud y/o respuesta otorgada? | 43 | 2 |
| ¿Cree necesario que en la plataforma las notificaciones y/o respuestas a las solicitudes se envíen solo a la persona responsable o designada para la tramitación de determinado caso(folio)? | 20 | 25 |
| ¿Considera necesario añadir una herramienta para ver estadísticas? | 43 | 2 |
| ¿Considera necesario habilitar un sistema de seguimiento de amparos, que incluya el acceso al expediente virtual y permita de esta forma identificar cada amparo con su folio de origen? | 45 | 0 |

Finalmente, en una pregunta abierta sobre el principal problema del Portal, en la que se consignaron 44 comentarios, destacan los siguientes elementos:

* Lentitud de la plataforma.
* Necesidad de reingresar los datos del usuario y contraseña para cada acción.
* Problemas en la carga de archivos.
* Problemas con las derivaciones.
1. Esta pregunta no es concluyente puesto que puede ser que los Servicios no se hayan enfrentado a la necesidad de derivar, por ser competentes para responder. [↑](#footnote-ref-25442)