

ACTA SESIÓN N° 414

En la ciudad de Santiago, a martes 26 de febrero de 2013, siendo las 15:00 horas en las oficinas del Consejo para la Transparencia, ubicadas en calle Morandé N° 115, piso 7°, se celebra la reunión ordinaria del Consejo Directivo del **Consejo para la Transparencia**, presidido por su Presidente, don Alejandro Ferreiro Yazigi, con la asistencia de los Consejeros doña Vivianne Blanlot Soza, don Jorge Jaraquemada Roblero y don José Luis Santa María Zañartu. Actúa como secretario ad hoc, especialmente designado para estos efectos, el Sr. Marcelo Carrasco Sepúlveda. Participan de la sesión don Raúl Ferrada Carrasco, Director General del Consejo; doña Andrea Ruiz, Directora Jurídica suplente; don Eduardo González Yáñez, Director de Operaciones y Sistemas; don Javier Pérez Iracabal, Director de Administración, Finanzas y Personas; doña María Alejandra Sepúlveda Toro, Directora de Fiscalización; doña María José Méndez, Jefa de Unidad de Planificación y Calidad; y don Christian Anker Ullrich, Jefe de la Unidad de Promoción y Clientes.

1.- Informe de Gestión Mensual del mes de enero de 2013

La Analista de la Unidad de Planificación y Calidad, doña Marisol Contreras, da inicio a la presentación del Informe de Gestión Mensual de enero de 2013, dando cuenta de los procesos de negocio, señalando –primeramente– que en el ámbito de capacitación, se efectuó una acción dirigida a funcionarios de la Municipalidad de Huechuraba, en donde asistieron 13 funcionarios, en modalidad virtual no se impartieron curso debido a un receso programado. En relación a la **Plataforma de Atención de Clientes**, el mes de enero tuvo un aumento significativo del 25% en el nivel de consultas, atendándose 789 consultas. De éstas, el 67% fue canalizado vía electrónica (correos electrónicos y web); los consultantes en su mayoría fueron los funcionarios con un 51% de las atenciones. El aumento en este nivel de consultas, estuvo dada por las consultas en materia de extranet las cuales representan el 30% de las atenciones del mes; le siguen las consultas en



resolución de casos con el 18% y el derecho de acceso con el 17%. En materia de solicitudes de acceso a la información del Consejo, este mes se recibieron 57 solicitudes, 55 fueron contestadas y 17 se encontraban pendiente a la fecha de cierre. De las consultas concernientes al Consejo, el 52% se refieren a "otros", un 28% a "funciones propias del Consejo" y el 21% restante a la "gestión de personas". Por otro lado, en materia de cumplimiento de publicación en Transparencia activa, este mes se logró el 99,64%.

En el área de **Solución de Conflictos**, el ingreso de casos tuvo un leve aumento del 6% ingresando en total 166 casos. Por otro lado, el egreso también vio incrementada su producción en un 24% representando un egreso de 211 casos. Lo anterior, permitió reducir el stock de casos a 219, reducción del 17% en comparación al mes anterior. Respecto de los tipos de decisiones egresadas, estuvo conformada en su mayoría por decisiones de fondo, con un 54%; seguida de las inadmisibilidades con un 36% y los desistimientos con el 10% del egreso total. En materia de decisiones de fondo, se mantienen las decisiones que acogen total y parcialmente como los principales egresos, con un 52% y 26% respectivamente del egreso total, los rechazos representan un 22%. En materia de inadmisibilidades, este mes, estuvo dada en su mayoría, con un 47%, por incompetencia objetiva, registrando un aumento de 20 casos en comparación con el mes anterior, le siguen la extemporaneidad con un 26%, y en menor medida, se encuentran la falta de subsanación con el 11%; por último, la incompetencia subjetiva o ausencia de infracción ambas con el 8% las inadmisibilidades egresadas. Respecto de los tiempos de tramitación, se observa una mejora en los tiempos de tramitación de casos abiertos y cerrados, en los casos vivos, el 98% se encuentran con un plazo inferior a los 90 días corridos, habiendo sólo un caso sobre los 120 días corridos. En tanto, en los casos cerrados, el 96% tiene un tiempo de tramitación inferior a los 120 días corridos.

En cuanto a los **Reclamos de Ilegalidad**, hubo un aumento en el nivel de interposición de los reclamos, habiendo en total 15 reclamos ingresados. En el mes, se han informado 7 reclamaciones y se han notificado 17, representando éste último un alto nivel en comparación con meses anteriores. Debido a este aumento, existen pendientes de



informar 13 reclamos, habiendo una fuera de plazo en el período. Por otro lado, están pendientes de notificar 15 recursos. Los fallos del mes ascendieron a 5, siendo 3 favorables al consejo, uno se acogió parcialmente y otro se acogió totalmente. En total, están en tramitación 84 reclamos de ilegalidad, correspondiente a 170 decisiones del Consejo. Además de los reclamos de ilegalidad, al 31.01.2013 están vigentes 5 Recursos de Queja y 3 Recursos de Inaplicabilidad ante el Tribunal Constitucional (dos del Servicio Civil y uno de la Subsecretaría del Interior).

En relación al Sistema Anticipado de **Solución de Controversias (SARC)**, se mantuvo el nivel de derivación de casos a esta modalidad, traspasando 40 casos a SARC. Finalizaron el proceso, 44 casos, de los cuales 52% no lograron término mediante SARC, siendo traspasados a la tramitación de casos, en tanto, el 48% restante fueron finalizadas, habiendo 48% desistimientos, 38% conformidad objetiva y 14% inadmisibilidades. Respecto de los casos "fracasados" el 74% se dio por cuanto el organismo no entregó información dentro del plazo dispuesto por el Consejo. Los tiempos de tramitación se vieron reducidos de manera significativa, de 25 a 14 días hábiles.

En el ámbito de la **Regulación**, se remitió oficio que propone perfeccionamientos normativos en materia de gestión documental y archivos, dirigido al Ministro de la Secretaría General de la Presidencia.

En lo que concierne a **Fiscalización**, en Transparencia Activa se efectuó el seguimiento de los promedios de cumplimiento de los organismos de la administración central con cumplimiento inferior a los 90 puntos (35 Organismos), se evidenciaron variaciones positivas hasta el 23,86% y variaciones a la baja de -8,96%.

En lo relativo al **seguimiento de las decisiones de fondo**, existen 1.133 decisiones siendo monitoreadas, de las cuales el 86,6% presentan cumplimiento (982 decisiones); un 8,8% se encuentran dentro de plazo (100 decisiones) y sólo el 4,5% presentan incumplimiento y ascienden a 51 casos. De estos incumplimientos, 33 casos se encuentran en tramitación de sumarios y 18 de ellos en gestión de la Dirección de



Fiscalización. En materia de sumarios, no se recibió, ni se solicitó sumarios a Contraloría en este período. No obstante, se encuentran pendiente de revisión en Consejo Directivo, seis sumarios finalizados por Contraloría.

En cuanto al **Seguimiento Legislativo**, destaca la participación del Consejo en los proyectos de modificación de ley de protección de datos personales, ley de transparencia y ley de probidad de la función pública. Respecto del proyecto de protección de datos personales, se formularon indicaciones por parte del Ejecutivo, en dos aspectos: 1) Establecimiento de un plazo 4 años contados desde la publicación en el Diario Oficial de la ley, para que el Ministerio de Economía elabore un informe que analice el desempeño del SERNAC exclusivamente respecto al cumplimiento a sus funciones y prerrogativas establecidas en esta ley; 2) Establecimiento de un plazo de 5 años de vigencia para las facultades entregadas al SERNAC, contados desde su entrada en vigor. En materia de ley de transparencia, con fecha 16 de enero de 2013, fue aprobado en la Cámara de Diputados, el cual pasa a la Comisión de Gobierno, Regionalización y Descentralización del Senado en segundo trámite constitucional.

En cuanto a los procesos de soporte, cabe consignar que en materia de **gestión financiera**, a ejecución presupuestaria del mes de enero fue de M\$263.816, correspondiente al 5,9% del presupuesto anual vigente para el año 2013: M\$4.452.621.-

En el área de **gestión de personas**, la dotación de trabajadores contratados en modalidad indefinida aumentó en de 90 a 91 personas a partir del ingreso del Jefe de la Unidad de Gestión Documental. Siguen en proceso de reclutamiento y selección los concursos para los cargos de: Director Jurídico, asistente administrativa y analista de la Unidad de Estudios y Publicaciones.

Respecto de los procesos de **gestión de compras**, este mes se ha registrado una cifra histórica de montos transados en el portal Mercado Público, que asciende a M\$1.692.872.-, el cual está dado por la licitación pública del proyecto de Portal de



Transparencia, que representa el 99% del monto transado en el mes. En materia de evaluación del proveedor, la nota promedio descendió de 6,5 a 6,2, calificando un total de 44 proveedores.

En el área de **comunicaciones**, hubo un aumento del 47% de las notas difundidas en enero, pasando de 74 a 109 artículos de difusión. En su mayoría las noticias fueron difundidas en prensa escrita con el 58%, seguido de los portales web con un 32% y en menor medida, se encuentran la radio y televisión, ambas con el 5% y la revista con sólo una mención (1%). Respecto de las materias, persiste la clasificación "Otros" con el 55% de los artículos, dentro de esta categoría se encuentra temáticas de calidad democrática; le siguen las categorías de "resolución de casos" con el 28% y la "institucionalidad" con el 9%. Por otro lado, este mes se emitieron dos boletines mensuales, agregándose un boletín especial referido al encuentro de alcaldes. Los dos boletines se difundieron a más de 2.800 destinatarios. Por último, en relación a las visitas de nuestra web, hubo un aumento del 19% en comparación con el mes pasado, ingresando un total de 22.560 visitas.

En relación a **Sistemas**, se aprueba la estrategia de implementación del Portal de Transparencia y se adjudica la Licitación Módulo de Transparencia activa. Por otro lado, se encuentra en revisión de parte de la Dirección Jurídica, el Sistema de Reclamo en línea publicado en versión de prueba.

ACUERDO: Los Consejeros comentan la presentación de la Dirección General y acuerdan dar por rendida la cuenta de gestión mensual del mes de enero de 2013.

2.-Evaluación del cumplimiento de metas 2012.

El Director General expone ante el Consejo Directivo el cumplimiento de metas del año pasado presentando el resultado global de cumplimiento de metas asociadas a los



componentes institucional y colectivo cuya evaluación se realizó con fecha de corte al 31 de diciembre de 2012.

Componente Institucional: En primer término expone sobre el componente institucional de aquellas mostrando el cuadro siguiente:

N°	OE	INDICADOR	META 2012	PONDERADO R	RESULTADO FINAL	RESULTADO FINAL PONDERADO
1	M1	Nivel de Conocimiento del Consejo	45,2%	10,0%	38,0%	8,4%
2	CL 2	Disminución de las barreras de entrada en DAI por sectores en etapa piloto	Línea Base	15,0%	+8,7	15,0%
3	CL 4	Índice General de Satisfacción de Clientes Públicos	85,0%	15,0%	90,0%	15,0%
4	CL 4	Índice General de Satisfacción de Clientes Privados	70,0%	15,0%	78,3%	15,0%
5	P1	N° de acciones implementadas sobre la base del análisis de datos	Al menos 1 por proceso de negocio y soporte	15,0%	83,3%	12,5%
6	P2	N° de procesos en implementación, mantención y certificación ISO	13	20,0%	14	20,0%
7	CT 3	Índice General de Satisfacción de cliente interno	Línea Base	10,0%	71,0%	10,0%

Componente Colectivo: A continuación explica que el componente colectivo determina porcentajes de asignación por equipos de trabajo, en función que la responsabilidad de cumplimiento está suscrito a cada área de trabajo, a diferencia del componente institucional donde la responsabilidad tiene alcance en toda la organización.

En atención a los resultados obtenidos en el cumplimiento de las metas colectivas, los niveles de cumplimiento por Dirección ascienden a:



DIRECCIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Dirección General	92,6%
Dirección Jurídica	100%
Dirección de Fiscalización	97,1%
Dirección de Estudios	83,4%
Dirección de Operaciones y Sistemas	100%
Dirección de Administración, Finanzas y Personas	100%
Unidad de Auditoría Interna	100%

Cálculo del Incentivo: En conformidad a la sesión N° 312, del 20 de enero de 2012, el Consejo Directivo aprobó un porcentaje de incentivo del 8%, el cual se compone de: 3% por cumplimiento del incentivo institucional (CPLT) y 5% por cumplimiento del incentivo colectivo (por Dirección). El cálculo del incentivo se determina a partir de la suma de los resultados por componente para cada Dirección. Los resultados son los siguientes:

1. Institucional:

TIPO DE INCENTIVO	% DE INCENTIVO COMPROMETIDO	% DE CUMPLIMIENTO	% DE INCENTIVO A PAGAR
Institucional	3.0%	95,9%	3%

2. Colectivo:

TIPO DE INCENTIVO	% DE INCENTIVO COMPROMETIDO	% DE CUMPLIMIENTO		% DE INCENTIVO A PAGAR
		DIRECCIÓN	%	
Colectivo	5%	Dirección General	92,6%	5%
		Dirección Jurídica	100%	5%
		Dirección de Fiscalización	97,1%	5%



	Dirección de Estudios	83,4%	2,5%
	Dirección de Operaciones y Sistemas	100%	5%
	Dirección de Administración, Finanzas y Personas	100%	5%
	Unidad de Auditoría Interna	100%	5%

PAGO: En función de los niveles de cumplimiento alcanzados por la institución en sus distintos componentes, se determina que el nivel de cumplimiento global para cada equipo de trabajo obtenido de la sumatorio de los resultados parciales alcanzados es:

DIRECCIÓN	% DE ASIGNACIÓN
Dirección General	8%
Dirección Jurídica	8%
Dirección de Fiscalización	8%
Dirección de Estudios	5,5%
Dirección de Operaciones y Sistemas	8%
Dirección de Administración, Finanzas y Personas	8%
Unidad de Auditoría Interna	8%

Aprobado el cumplimiento de metas del sistema de incentivos y su respectivo pago para los equipos de trabajo, será la Dirección de Administración, Finanzas y Personas la responsable de gestionar su pago a través de cuotas trimestrales establecidas en el reglamento.



ACUERDO: Los Consejeros toman conocimiento de lo expuesto, y aprueban la evaluación del cumplimiento de metas en todas sus partes, incluido el pago de éstos.

3.- Mapa estratégico y Sistema de incentivos 2013.

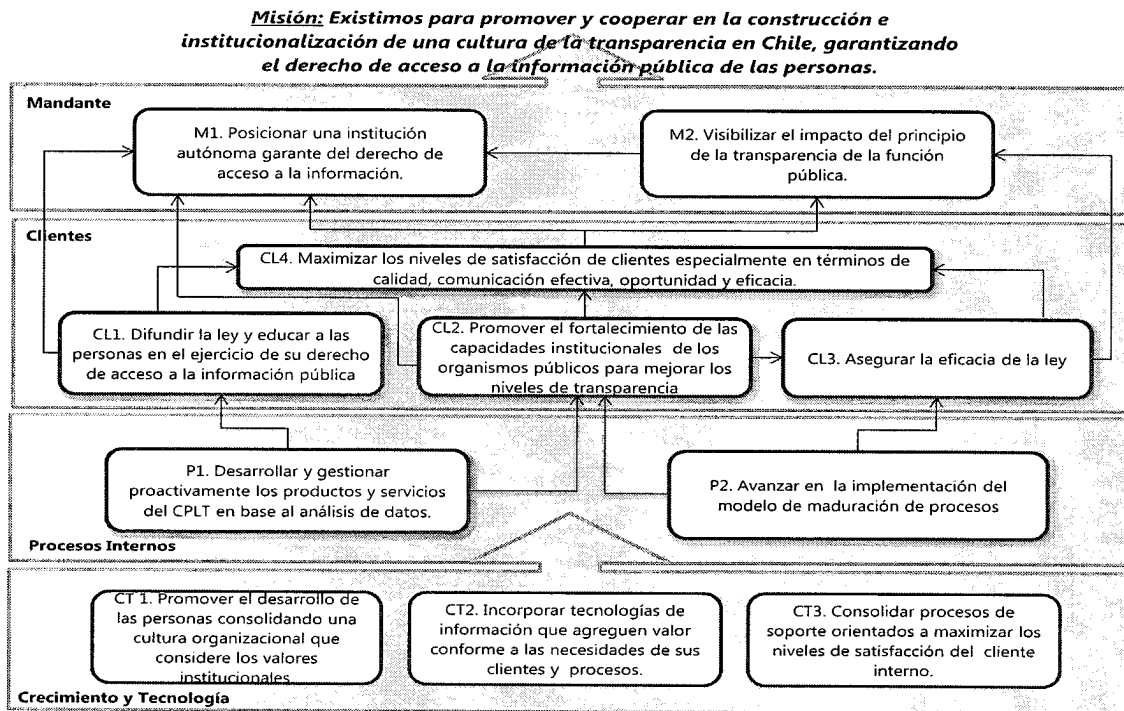
La Jefa de la Unidad de Planificación y Calidad, María José Méndez, presenta ante el Consejo Directivo el Mapa estratégico 2012-2015 y el sistema de incentivos para este año. Expone que en conformidad con el Reglamento N°476, de fecha 30 de diciembre de 2010, anualmente le corresponde al Consejo Directivo aprobar el Sistema de Incentivos institucionales, conformado por:

- La propuesta de metas de gestión (institucional y colectiva) con sus correspondientes indicadores, ponderadores y mecanismos de verificación.
- El porcentaje de asignación sobre las remuneraciones a otorgar por el cumplimiento de metas institucionales y colectivas.

De este modo, se presenta en esta oportunidad el Mapa Estratégico 2012-2015, seguido de la propuesta de Sistema de Incentivos institucional definida para el año 2013, que se desglosa en: la composición del sistema de incentivos, en términos de asignación monetaria a comprometer y la definición del conjunto de indicadores y metas que



componen los incentivos institucionales y colectivos. El Mapa estratégico es el siguiente:



A continuación expone los indicadores y metas para el año 2013, señalando que éstos componen el sistema de incentivos de la institución, tanto a nivel institucional como colectivo, y se encuentran asociados a los objetivos estratégicos (OE) definidos en el Mapa Estratégico 2012-2015 y al cumplimiento de planes operativos 2013.

En total, se comprometen 35 indicadores de los 41 indicadores definidos en el Mapa Estratégico, exceptuando del sistema de incentivos algunos indicadores asociados con los objetivos estratégicos M1; M2 y CL1.

A su vez, se proponen 6 indicadores operativos asociados al cumplimiento de planes operativos de las Direcciones: General, Fiscalización, Estudios, Operaciones y sistemas, Administración, Finanzas y Personas y la unidad de auditoría interna. Se exceptúa de esta medición la Dirección Jurídica la cual no compromete iniciativas de su responsabilidad para el período. De Todo esto se acompaña un archivo Word.

Finalmente señala que acorde con lo señalado en el artículo 12° del Reglamento N°476/2010, los indicadores, metas , fórmulas de cálculo y mecanismos de verificación definidos en este documento, sólo podrán ser modificadas por aprobación del Consejo Directivo, a solicitud del Director General, bajo circunstancias fundadas en sobrevenir causas externas e imprevistas que limiten seriamente su logro.

De este modo, frente a causales de esta magnitud es de responsabilidad de las Direcciones comunicar oportunamente al Director General, aportando los antecedentes de respaldo que permitan la elaboración de un informe técnico, con apoyo de la Unidad de Planificación, que acoja o rechace la solicitud de modificación de metas.

Sin perjuicio de lo anterior, la Unidad de Planificación y Calidad, efectuará en intervalos planificados trimestralmente el monitoreo del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en este documento e informará al Director General, las alertas y ajustes al marco estratégico requeridos teniendo a la luz los resultados parciales.

Asimismo, expone las notas técnicas a cada uno de los indicadores estratégicos, dando por concluida su exposición.

ACUERDO: Los Consejeros toman conocimiento de lo expuesto, y solicitan modificar y reformular la ponderación del sistema de pago de los incentivos para este año, para que sea expuesto en una sesión futura. Además, solicitan mayor tiempo para revisar en profundidad el documento de metas, para lo cual se acuerda regresar con este tema en sesión de 08 de marzo.

4.- Plan de auditoría.

El Auditor Interno, don Carlos Astaburuaga, expone pormenorizadamente su plan de auditoría para este año, el que fuera comprometido en la sesión administrativa del mes de enero pasado. Para ello adjunta el siguiente documento donde establece sus compromisos formales:



I. Consejo

N ° 1: Monitorear la Administración y Tratamiento de los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos en los procesos críticos del Consejo.

- ✓ Objetivo General de la Auditoría: Determinar nivel de cumplimiento de los tratamientos de riesgos, para informar y asesorar oportunamente al Consejo directivo.
- ✓ Alcance General: Totalidad de los riesgos definidos en plan de tratamiento.

Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Nivel de Severidad o Exposición al Riesgo	Criterio utilizado	Cobertura (se ejecutará en ..)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
		Anexo Matriz de Riesgo	Anexo Tratamiento Riesgo	NA	NA	Consejo	Jefe Auditoría	240 hrs

N ° 2: Identificar, Asesorar y contribuir a la identificación de procesos y matices de riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos en los procesos críticos del Consejo.

- ✓ Objetivo General de la Auditoría: Continuidad y completitud en la Implementación de gestión de riesgos en el Consejo.(nuevos procesos/matrices)
- ✓ Alcance General: Asesorar en la construcción de matrices de riesgo, para permitir una adecuada administración de estos.

Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Nivel de Severidad o Exposición al Riesgo	Criterio utilizado	Cobertura (se ejecutará en ..)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
		Aún no determinados	Aún no determinados	NA	NA	Consejo	Jefe Auditoría	200 hrs

N ° 3: Funcionamiento de Comité de Riesgo

- ✓ Objetivo General de la Auditoría: Asesorar en la construcción y funcionamiento del Comité de Riesgos
- ✓ Alcance General: Funcionamiento del comité de riesgos, lineamientos y funciones.

Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Nivel de Severidad o Exposición al Riesgo	Criterio utilizado	Cobertura (se ejecutará en ..)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
		Aún no determinados	Aún no determinados	NA	NA	Consejo	Jefe Auditoría	40 hrs



N ° 4: Auditorías de carácter preventivo sobre materias que determine el Consejo.(Contingencia)

- ✓ Objetivo General de la Auditoría: Por determinar
- ✓ Alcance General: Por determinar

Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Nivel de Severidad o Exposición al Riesgo	Criterio utilizado	Cobertura (se ejecutará en ..)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
		Aún no determinados	Aún no determinados	NA	NA	Consejo	Jefe Auditoría	80 hrs

II. Institucional
Auditoría N ° 1: Auditoría al Sistema de Notificación de reclamos

- ✓ Objetivo General de la Auditoría: Verificar el cumplimiento de procedimiento establecido para los plazos de notificación a usuarios, reclamantes y Servicios Públicos.
- ✓ Alcance General: Revisión a los Reclamos y Amparos recibidos durante el año 2012 y hasta dos meses antes del inicio de la auditoría (muestral).

Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Nivel de Severidad o Exposición al Riesgo	Criterio utilizado	Cobertura (se ejecutará en ..)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
Reclamos	Notificación	Aún no determinados	Aún no determinados	NA	NA	Consejo para la Transparencia.	Jefe Auditoría	150

Auditoría N ° 2: Auditoría Compras, Licitaciones Públicas

- ✓ Objetivo General de la Auditoría: Examinar el cumplimiento del CPLT, a lo dispuesto en la normativa que regula las compras públicas y la mejora de los procesos internos.
- ✓ Alcance General: Licitaciones públicas realizadas por el CPLT en el año 2012 y hasta dos meses antes de la fecha de inicio de la auditoría.(muestral)

Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Nivel de Severidad o Exposición al Riesgo	Criterio utilizado	Cobertura (se ejecutará en ..)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
Compras	Licitaciones Públicas	Aún no determinados	Aún no determinados	NA	NA	Consejo para la Transparencia.	Jefe Auditoría	160 hrs



Auditoría N° 3: Auditoría al Proceso de Contratación de Personal

- ✓ Objetivo General de la Auditoría: Verificar Nivel de cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos.
- ✓ Alcance General: Contrataciones periodo 2012 y hasta dos meses antes del inicio de la auditoría.

Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Nivel de Severidad o Exposición al Riesgo	Criterio utilizado	Cobertura (se ejecutará en ..)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
Personal	Contratación de Personal	Aún no determinados	Aún no determinados	NA	NA	Consejo para la Transparencia.	Jefe Auditoría	120

OTRAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA

Tipo de Actividad	Cobertura (se ejecutará en .)	Equipo de Auditoría	Horas de auditoría
Seguimientos			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento de Compromisos adoptados en el ejercicio 2012 ▪ Seguimiento de Compromisos adoptados en el ejercicio 2013 	Consejo	Jefe Auditoría Interna	80
Validaciones			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Validación Metas Institucionales ▪ Ambiente de Control ▪ Auditorías de Calidad (Contraparte Técnica, coordinación, supervisión y revisión) 	Consejo	Jefe Auditoría Interna	40 80 250
Capacitaciones			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SIGEDOC ▪ Otras (jornadas Institucionales) 	Consejo	Jefe Auditoría Interna	20 40
Planificación			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis y Actualización Matriz de Riesgos. ▪ Planificación 2014 	Consejo	Jefe Auditoría Interna	40 40



ACUERDO: Los Consejeros toman conocimiento de lo expuesto, y el Presidente solicita que se fije una reunión para fijar la forma de evaluación del cumplimiento del aludido plan.

5.- Varios

a) Calendario de Audiencias Marzo 2013.

El Secretario Técnico comunica al Consejo Directivo la propuesta de calendarización de las sesiones para el mes de marzo de 2013.

ACUERDO: Los Consejeros toman conocimiento de lo expuesto, y luego de analizar la propuesta la aprueban en su totalidad.

Siendo las 13:30 horas se pone término a la presente sesión, firmando los Consejeros asistentes.



ALEJANDRO FERREIRO YAZIGI



VIVIANNE BLANLOT SOZA



JORGE JARAQUEMADA ROBLERO



JOSÉ LUIS SANTA MARÍA ZAÑARTU

/mcs



