

ACTA SESIÓN N° 755

En la ciudad de Santiago, a 18 de noviembre de 2016, siendo las 09:00 horas en las oficinas del Consejo para la Transparencia, ubicadas en calle Morandé N° 360, piso 7°, se celebra la reunión ordinaria del Consejo Directivo del **Consejo para la Transparencia**, dirigida por su Presidente, don José Luis Santa María Zañartu y con la asistencia de los Consejeros don Marcelo Drago Aguirre y don Jorge Jaraquemada Roblero. Se excusa de asistir la Consejera doña Vivianne Blanlot Soza. Actúa como Secretaria del Consejo Directivo, conforme al Reglamento Orgánico de esta Corporación, la Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica, doña Priscila Márquez Tapia. Participa de la sesión el Director General del Consejo, don Raúl Ferrada, la Directora Jurídica, doña Andrea Ruiz Rosas, la Directora de Fiscalización, doña María Alejandra Sepúlveda Toro, la Directora de Estudios, doña Daniela Moreno Tacchi, el Director de Desarrollos y Procesos, don Eduardo Gonzalez Yáñez, el Director de Administración, Finanzas y Personas, don Javier Pérez Iracabal, y la Jefa de la Unidad de Planificación y Calidad, doña María José Méndez.

1.- Evaluación de campaña comunicacional.

Se integra a la sesión de la Jefa de la Unidad de Comunicaciones y relacionamiento institucional, doña Paulina Salcedo Guzmán, acompañada del representante de la empresa Proximity Chile S.A., don Juan Esteban Aballay, quien expone al Consejo Directivo los resultados de las campañas comunicacionales de Transparencia, dirigida a la mujer C3, y Candidato Transparente, realizadas en radio, Facebook, twitter, intervenciones urbanas (Santiago y Valparaíso) y buses Transantiago.

ACUERDO: El Consejo Directivo toma conocimiento de lo informado.



2.- Propuesta sistema de integridad del Consejo para la Transparencia.

El Director de Administración Finanzas y Personas, don Javier Pérez Iracabal, presenta al Consejo Directivo el sistema de integridad del Consejo para la Transparencia, centrando su presentación en el Código de Ética, explicando su génesis, estructura, objetivos, contenido, etc.

Los Consejeros realizan diversas consultas al Director de Administración Finanzas y Personas relativas al Código que se presenta.

Finalmente, el Sr. Pérez hace presente al Consejo Directivo que el texto íntegro de este Código de Ética ha sido puesto a disposición de la Asociación de Funcionarios del Consejo y de todos sus funcionarios a objeto que puedan efectuar requerimientos, comentarios, aclaraciones u otras solicitudes previo a su aprobación.

ACUERDO: El Consejo Directivo toma conocimiento de lo informado.

3.- Breve capacitación plataforma declaración de patrimonio e intereses.

Se integra a la sesión el Jefe de la Unidad Arquitectura de Negocio e información, don Freddy Emhardt Caracotch, acompañado de la Analista de la Unidad de Asesoría Jurídica, doña Carolina Andrade Rivas, quienes ilustran al Consejo Directivo sobre la forma en que debe efectuarse la nueva declaración de intereses y patrimonio en la plataforma www.declaracionjurada.cl de la Contraloría General de la República.

ACUERDO: El Consejo Directivo toma conocimiento de lo informado.

4.- Resultados Estudio satisfacción cliente interno.

La Directora de Estudios, doña Daniela Moreno Tacchi expone al Consejo Directivo los resultados del Estudio de Satisfacción cliente interno 2016.



La Sra. Moreno explica que el objetivo de este Estudio es evaluar la satisfacción en aspectos generales y específicos de los distintos procesos internos del Consejo por parte de sus clientes, a modo de identificar áreas de mejora en el desempeño institucional. Asimismo, agrega, se busca alimentar de manera centralizada la evaluación de la satisfacción de los clientes en el marco de la certificación ISO

Previo al análisis de los resultados, precisa que esta Encuesta se efectuó entre el 6 y el 16 de septiembre de 2016, a través de encuesta web, y se aplicó un segundo terreno entre los días 13 al 19 de octubre en la sección Sistema de Gestión de Casos. Luego, da cuenta del diseño general del Estudio y la metodología utilizada.

A continuación, la Directora de Estudios presenta el análisis de los resultados del Estudio de Satisfacción cliente interno 2016, informando que el índice de satisfacción interna 2016 fue de un 73%, no dando cumplimiento con este valor a la meta fijada para este año que era un 75% (GAP 2%).

A nivel de las Unidades, indica, se observa una fuerte tendencia a la baja, con sólo 2 alzas, que corresponden a la Unidad de Sistemas (+7%) y a la Unidad de Arquitectura de Negocio (+5%). La mayor baja, se constata en la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Institucionales: 24%. Por su parte, a nivel de Direcciones, para el año 2016, se observa una disminución de la satisfacción general, con la sola excepción de la Dirección de Desarrollos y Procesos, donde se observa un leve aumento. Así, las diferencias a nivel de Unidades son más visibles que aquellas a nivel de Dirección.

El análisis del nivel general de satisfacción por criterios de caracterización, muestra que los Jefes de Unidad tienen una visión más crítica de los servicios, mientras que los administrativos mejoraron su satisfacción en relación con el año anterior. Sin embargo, en términos generales, se muestra que todas las Direcciones bajan sus evaluaciones de los demás, pero no de sí mismos, y quienes llevan más tiempo trabajando en el Consejo, tienen la evaluación más baja, siguiendo la tendencia del año 2015.

El nivel de conocimiento general de las funciones que desarrolla cada Unidad el año 2016 es de un 80%, habiendo un aumento de 7 puntos en relación al año 2015; existe un diferencial importante de los niveles de conocimiento de las funciones que desarrolla cada



Unidad según estamento, destacando que el personal administrativo sube su nivel de conocimiento y supera al de los analistas, teniendo estos últimos el nivel más bajo de conocimiento dentro de los estamentos profesionales.

Para finalizar, desde la perspectiva de la mejora continua, la Directora de Estudios observa que siendo los aspectos transversales con la menor evaluación la disposición a recibir observaciones y sugerencias y los tiempos de respuesta a consultas, se evidencia una necesidad de mejorar la capacidad de acoger y dar respuesta a los comentarios de los clientes en plazos adecuados. Agrega, que ha de tenerse en cuenta además, que estos aspectos se repiten como los más bajos reportados los años anteriores, siendo por ello, un desafío aún pendiente.

Asimismo, indica que es importante que al observar la baja transversal en la evaluación de los productos y servicios, se ponga atención a 2 elementos: i) el cambio en el alcance y definición de los procesos medidos en algunas Unidades, que modificó el N y el objeto de la evaluación, lo que hace que los resultados no sean directamente comparables; y ii) las percepciones críticas respecto de los servicios del Consejo cambiaron en su distribución, donde se aprecia una baja relevante en la Dirección de Desarrollos y Procesos, que había mostrado históricamente evaluaciones positivas, bajando su nivel de satisfacción global de 90% a 66%.

Por último, en torno a la mejora continua a nivel de productos y servicios, señala la Sra. Moreno, las especificaciones a mejorar son variadas y dependen del tipo de servicio específico, observando como tendencia general, que hay cambios respecto de la claridad, elemento que consistentemente era el aspecto mejor evaluado, mostrando caídas en algunos procesos y hay bajas en la percepción de utilidad y oportunidad de los productos y servicios.

ACUERDO: El Consejo Directivo toma conocimiento de lo expuesto.

5.- Solicitud de bloqueo de datos personales en sitio web asociados al amparo Rol C2046-16.

Se incorpora a la sesión la Analista de la Unidad de Promoción y Clientes de la Dirección General, doña Isabel Figueroa Robledo, quien informa al Consejo Directivo que la reclamante en amparo rol C2046-16 ha solicitado a este Consejo la anonimización de su identidad y la eliminación de sus datos personales del sitio web del Consejo para la Transparencia asociados al citado amparo que fue declarado inadmisibile.

Como fundamento a la procedencia del bloqueo requerido, numerada la Sra. Figueroa: i) que la solicitud antes descrita supone el ejercicio del derecho de los titulares de datos personales a requerir su bloqueo, en los términos del artículo 12, inciso cuarto de la Ley N° 19.628; ii) que este Consejo, en su Recomendación sobre protección de datos personales ha indicado que el bloqueo procede cuando los datos del titular se usen para comunicaciones informativas y éste no desee continuar figurando en el registro respectivo de modo temporal o definitivo; y iii) que la decisión cuya anonimización se requiere, declara la inadmisibilidad del mismo. Por lo tanto, la comunicación de la identidad de la reclamante constituye un dato meramente informativo, cuya publicidad no reviste interés público.

Consecuencialmente, propone, acorde a lo expuesto, se acoja la presente solicitud de bloqueo de datos, ordenando la anonimización de la identidad del reclamante en la decisión del caso en comento, lo que implicará: a) Modificar la mencionada decisión, reemplazando el nombre de la reclamante por la sigla (NN); b) Modificar el registro de la cliente en la base de datos alojada en CRM; c) Solicitar a Legal Publising modificar la base de jurisprudencia al tenor de lo anterior; y d) Solicitar a Google y otros buscadores la re-indexación del sitio electrónico del Consejo, lo que se traducirá en la práctica que los resultados de búsqueda no darán cuenta de los historiales en los que se encuentra el dato objeto del bloqueo.

ACUERDO: Conforme al protocolo sobre solicitudes de cancelación y bloqueo de datos personales, aprobado por el Consejo Directivo de esta Corporación en sesión ordinaria N°



580, de 24 de diciembre de 2014, se aprueba el de bloqueo de los datos personales de la reclamante en el amparo Rol C2046-16.

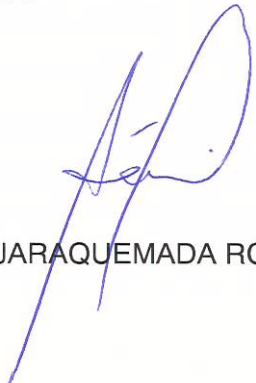
Siendo las 11:00 horas se pone término a la presente sesión, firmando los Consejeros asistentes.



JOSÉ LUIS SANTA MARÍA ZAÑARTU



MARCELO DRAGO AGUIRRE



JORGE JARAQUEMADA ROBLERO

/pmt