

## ACTA SESIÓN N° 302

En la ciudad de Santiago, a viernes 09 de diciembre de 2011, siendo las 11:00 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, y con la asistencia de los Consejeros Vivianne Blanlot Soza, José Luis Santa María Zañartu y Jorge Jaraquemada Roblero. Actúa como secretario ad hoc, especialmente designada para estos efectos, la Sra. Priscila Márquez Tapia. Participa de la sesión el Sr. Raúl Ferrada Carrasco, en su calidad de Director General del Consejo y se integran los restante Directores del Consejo para la Transparencia: Sra. Alejandra Sepúlveda, Directora de Fiscalización, Sr. Enrique Rajevic, Director Jurídico, Sr. Eolo Díaz – Tendero, Director de Estudios, Sr. Javier Pérez, Director de Administración, Finanzas y Personas y Sr. Eduardo Gonzalez, Director de Operaciones y Sistemas. Asimismo, asisten también los siguientes funcionarios del Consejo: Sra. María José Méndez, Jefa de la Unidad de Planificación y la Sra. Mariana Merino, Jefa de la Unidad de Comunicaciones.

### **1.- Cuenta Comité de Admisibilidad N°165.**

El Presidente del Consejo Directivo informa que en el Comité de Admisibilidad N° 165, celebrado el 09 de diciembre de 2011, se efectuó el examen de admisibilidad a 42 amparos y reclamos, de los cuales 12 fueron declarados inadmisibles y 19 admisibles. Asimismo, informa que no se presentaron desistimientos; que se derivarán 5 amparos al Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos y que se solicitarán 6 aclaraciones.

**ACUERDO:** El Consejo Directivo por la unanimidad de sus miembros acuerda: Aprobar el examen de admisibilidad N°165, realizado el 09 de diciembre de 2011 y continuar con el procedimiento regulado en los artículos 24 y siguientes de la Ley de Transparencia para los casos declarados admisibles, encomendando al Director General de este Consejo la notificación de las decisiones de inadmisibilidad.



## **2.- Presentación de los Resultados del Estudio de Satisfacción de Clientes 2011**

El Director de Estudios, Sr. Eolo Díaz – Tendero, presenta a los Consejeros los resultados del Estudio de Satisfacción de Clientes, cuyo objetivo general es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y clientes del Consejo para la Transparencia en torno a la atención, los procedimientos y los distintos servicios de la institución.

Inician su exposición haciendo una introducción sobre la metodología utilizada en el estudio, señalando que es de carácter censal, esto es, se envió la encuesta a la totalidad de casos consignados en cada base de datos, de los cuáles se disponía de correo electrónico. Se aplicaron estrategias de recuperación para aumentar las tasas de respuesta, en particular, en clientes privados; que contemplaron re-envío de encuesta hasta tres veces, y llamadas telefónicas en caso de contar con dicho dato. Sin embargo, agrega, la limitación del estudio está dada por el riesgo de autoselección.

Detalla, en relación al tipo de encuestado, que de un universo de 22 Solicitantes se obtuvo respuesta de 21 de ellos, representando el 63,63%; de un universo de 643 Consultantes se obtuvo respuesta de 161 de ellos, representando el 25,03%; de un universo de 1014 Reclamantes se obtuvo respuesta de 276 de ellos, representando el 27,21%; de un universo de 470 Enlaces se obtuvo respuesta de 276 de ellos, representando 58,72%; y de un universo de 232 Capacitados se obtuvo respuesta de 121 de ellos, representando 52,15%. Seguidamente, concluye, que de un universo de 2392 clientes del Consejo, la encuesta de examen se pudo realizar sobre 855 de ellos.

Luego, hace un análisis de caracterización por tipo de usuario, los que fueron clasificados en clientes privados, solicitantes y clientes públicos (enlaces), observando respecto de cada uno, sexo, edad, nivel educacional, ingreso familiar mensual y en el caso de los enlaces, el cargo que desempeña en el organismo público y años que trabaja en dicha institución.

Expone el porcentaje de respuestas del usuario habitual del sistema, en relación a las preguntas de ¿Cuántas solicitudes de información Ud. ha realizado a organismos públicos en los últimos 12 meses?; ¿Cuántas veces ha realizado consultas ante el Consejo para la Transparencia?; y ¿Cuántas veces ha realizado algún reclamos ante el Consejo para la Transparencia?.



Finalmente, previo a dar cuenta de los resultados concretos de la encuesta, informa sobre la imagen del Consejo, señalando que los atributos de la corporación, según sus clientes encuestados, son la Transparencia (81%) y la Autonomía (76%) y los atributos respecto de la gestión institucional, son que realiza una gestión de calidad (75%) y que es eficaz (71%).

A continuación procede a informar los resultados de la encuesta propiamente tal, presentando primeramente los resultados generales de ella y luego los específicos, distinguiendo por Consultantes, Reclamantes, Clientes Públicos, y las Capacitaciones.

Los resultados generales dan cuenta que ante la pregunta general realizada de ¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con los servicios que presta el Consejo para la Transparencia? los Clientes Públicos se manifestaron un 89,1% satisfechos; los Reclamantes un 69,9%; los Consultantes un 82,0%; los Solicitantes un 61,9%; y los Capacitados un 90,9%, lo que arroja un porcentaje de satisfacción promedio de un 81%.

En relación a la satisfacción total con respuesta a las consultas, indica, que los Clientes Públicos se declaran un 90% satisfechos, los Reclamantes un 63%, los Consultantes un 76% y los Solicitantes un 57%, lo que resulta un promedio de satisfacción de un 73%.

En este mismo sentido, hace una comparación de los resultados obtenidos por el Consejo en nivel de satisfacción con otros organismos públicos.

Ahora bien, en cuanto a los resultados específicos presenta, en primer término, que a los Consultantes se les preguntó específicamente por cuánto era el tiempo que debió esperar para recibir la respuesta a su consulta, y luego si la respuesta recibida cumplió con sus expectativas. Al respecto destaca que el 77,6% de los encuestados indicó que recibieron respuesta a su consulta dentro de los cinco días siguientes de realizada ésta; y en cuanto a la respuesta, un 78% manifestó que ésta cumplió con sus expectativas y un 21% que no cumplió, mayoritariamente porque la respuesta no coincidió con lo preguntado.

Expone que, en segundo lugar, a los Reclamantes se les preguntó, entre otras cosas, ¿a través de qué medio identificó al Consejo para la Transparencia como la institución adecuada para realizar sus reclamos?, observando sobre este punto que el medio más masivo fue Internet, luego sus estudios y en tercer lugar a través de un funcionario de Gobierno. Asimismo, se les consultó el medio de ingreso del reclamo y, sobre el particular, del porcentaje total de medios



utilizados declarados por los entrevistados, cabe anotar que el 49% de los reclamos se ingresaron presencialmente al Consejo, el 30% se ingresó presencialmente ante la Gobernación respectiva, y un 21% fue a través de carta postal.

Agrega, que respecto del tipo de decisión y su efecto en la satisfacción de los clientes se les consultó ¿Cuál fue la decisión que adoptó el Consejo en el caso de su reclamo?, indicando el 47,7% de los reclamantes entrevistados que fue acogido totalmente, el 23,5% que fue acogido parcialmente, el 15,7% que fue declarado inadmisibile, el 9,8, que fue rechazado y un 3,3% señaló no saber. Seguidamente, se consultó por la satisfacción general con los servicios que ofrece el Consejo para la Transparencia por decisión del Consejo. Por último, respecto de los Reclamantes, se da cuenta sobre el seguimiento de las decisiones del Consejo y el nivel de satisfacción por el cumplimiento de ellas por los organismos públicos.

En tercer término, señala, la evaluación de la satisfacción de los Clientes Públicos (Enlaces) se efectuó en torno a la evaluación de la herramienta y fiscalización de Transparencia Activa (TA) y la evaluación de la resolución de amparos. Se les consultó a los enlaces si conocían la herramienta de autoevaluación en TA, a lo que un 70% respondió que sí y un 30% que no; y si habían utilizado la herramienta de autoevaluación en TA, a lo que un 68% respondió que sí y un 31% que no. Concluyendo finalmente en un porcentaje positivo de 76,4% (satisfecho/ muy satisfecho) de evaluación de la herramienta de autoevaluación en TA.

Respecto de las opiniones sobre fiscalización en TA, se les consultó a los Clientes Públicos si estaban enterado que el Consejo ha realizado procesos de fiscalización de TA a organismos centrales del Estado; Si ha revisado alguno de los informes, correspondientes a estos procesos, que haya sido remitido a su institución por el Consejo; si ha entendido con facilidad las observaciones y comentarios contenidos en dicho informe; y si dichos informes constituyen un aporte al mejoramiento de la gestión de las materias de TA.

Ulteriormente, en cuanto a la evaluación de las resoluciones de amparos por los Clientes Públicos, se informa que un 84,0% de los enlaces cuyas instituciones han tenido amparos o reclamos se encuentra de acuerdo/muy de acuerdo con que el procesos de resolución de reclamo por parte del Consejo fue expedito para su institución, un 77,9% que fue demandante para su institución y un 77,1% que fue eficiente para su institución.



En cuarto y último término, el Director de Estudios informa sobre la evaluación de las capacitaciones que imparte el Consejo, respecto de las cuales la evaluación global de los clientes públicos es de un 88% de satisfacción y de los otros capacitados de un 90%. A este respecto advierte, que los temas de interés para las capacitaciones, consideran la necesidad de profundizar en algunos temas diferenciando audiencias y avanzando hacia talleres de trabajo.

**ACUERDO:** Los consejeros toman conocimiento de lo expuesto.

### **3.- Presentación de los Resultados de la Encuesta Nacional de Transparencia 2011**

El Director de Estudios, Sr. Eolo Díaz – Tendero, presenta a los Consejeros los resultados de la Encuesta Nacional de Transparencia, también llamada estudio de posicionamiento, señalando que el Objetivo General de esta encuesta es determinar el conocimiento que posee la ciudadanía sobre el Derecho de Acceso a la Información y su ejercicio, y recopilar antecedentes que permitan explicar dicho conocimiento y su uso.

Los Objetivos Específicos del estudio, señala, son: Evaluar el conocimiento sobre la Ley de Transparencia y el Consejo para la Transparencia en la ciudadanía; Determinar cambios en el conocimiento sobre la Ley de Transparencia y el Consejo para la Transparencia; Determinar áreas de interés ciudadano en torno al Derecho de Acceso a la Información; y Detectar oportunidades y riesgos en el entorno institucional de la ejecución de la política pública sobre el ejercicio de un derecho

En cuanto a la Composición de la muestra, ésta se realiza a nivel nacional en hogares, sobre un universo de 2.000 casos, se trata de una muestra representativa que asegura la continuidad del análisis realizado el 2010 y visualizar efectos en torno a hipótesis planteadas en cuanto conocimiento y uso de la Ley de Transparencia. Hace presente que la recolección de datos de la encuesta se realizó durante el periodo comprendido entre el 22 de septiembre y el 30 de octubre del 2011.

Las dimensiones que evalúa esta encuesta son: 1° Percepción General de la Transparencia; 2° Confianza General en el Sector Público; 3° Percepciones y Confianza en la Información Pública; 4° Posicionamiento del CPLT; 5° Posicionamiento de la Ley 20.285; 6° Percepción General del



Acceso a la Información Pública como un Derecho; 7° Ejercicio efectivo del Derecho; 8° Ejercicio Potencial del Derecho; y 9° Mecanismos y condiciones para el Ejercicio del Derecho.

Analizados los resultados de las percepciones generales sobre transparencia, da cuenta que conforme a los resultados del estudio, la transparencia como tema país subió el año 2011 al doceavo lugar de los temas que la ciudadanía considera de mayor importancia, en relación con el año 2010 en que ocupó el lugar treceavo.

Señala que la transparencia de los organismos públicos, evaluada en una escala de 1 a 10, fue valorada con una nota de 3,97 promedio, ante la pregunta ¿Qué tan transparentes cree Ud. son los organismos públicos?. La baja percepción de transparencia, deriva de que este concepto se relaciona con los elementos deseados en las instituciones como: cumplir las promesas, ser efectivo, tratar con respeto, entregar servicios de calidad, etc. (El 79,8% califica igual o inferior a 5, que se considera una evaluación baja. En tanto sólo el 20,2% califica igual o superior a 6, que se considera una evaluación positiva).

Los temas donde existe mayor interés por la información pública son en primer lugar Salud (24%), en segundo lugar Educación (20%), en tercer lugar Vivienda (12%) y en cuarto lugar Justicia (10%).

Respecto de la confianza, experiencias y percepciones generales sobre el sector público, indica que el informe cualitativo muestra que las expectativas de las personas frente a las instituciones públicas es baja. Está instalada la idea de la lentitud y la mala atención y en los casos en que hay buenas experiencias, estas se identifican como excepciones. Agrega, que el informe cualitativo de funcionarios muestra que perciben cambios positivos en la orientación al cliente, aunque reconocen grandes diferencias entre instituciones y una tendencia a la burocracia y mala atención.

Ante la pregunta ¿Cuánto confían los chilenos en el sector público? en una escala de 1 a 10, el 84,8% se encuentra en el rango de desconfianza (igual o inferior a 5). Y frente a la pregunta ¿Cuánto creen los chilenos que los organismos públicos ocultan información? El 64,8% se encuentra en el rango de acuerdo (igual o superior a 6). Quienes participaron en los grupos focales desconfían en general de las instituciones públicas, pero reconocen algunas mejoras en algunas instituciones (islas institucionales) e identifican algunos ejemplos como: Contraloría, Ministerio del Trabajo, SII, Registro Civil y algunos Municipios.



Reporta sobre la confianza en la información que entrega o publica el sector público, en cuanto a los motivos por los cuales se desconfía de la información recibida, siendo las respuestas preeminentes, porque son pocos claros o confusos o porque ocultan información.

En cuanto a la percepción del Derecho de Acceso a la Información como un derecho, informa acerca del nivel de conformidad con algunas afirmaciones relacionadas con el derecho de acceso a la información, como son *“cualquier persona puede acceder a la información de cualquier organismo público”*, *“cuando una persona solicita información a un organismo público, este está obligado a entregarla”*, o *“si un organismo público no entrega la información solicitada, existe derecho a reclamar”*.

Luego el Director de Estudios del Consejo da cuenta de los resultados de la encuesta frente al ejercicio efectivo del derecho de acceso, en relación con las experiencias de solicitudes de información y búsqueda web de información en organismos públicos y, por otra parte, del ejercicio potencial del derecho, esto es, *“si Ud. realizara una solicitud de información...”* y el ejercicio hipotético de una denegación.

Finalmente, presenta los resultados del posicionamiento del Consejo para la Transparencia y de la Ley de Transparencia. Señala que frente a la pregunta conoce Ud. la Ley de Transparencia el año 2009 un 19,6% manifestó que sí, el año 2010 un 24%, y el año 2011, extrañamente, sólo un 15% declaró conocerla. Siguientemente, informa, que ante la pregunta si ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia, el año 2009 un 18,7% manifestó que sí, el año 2010 un 20%, y el año 2011, sólo un 11,1% declaró conocerla.

Atendidas estas extrañas disminuciones del conocimiento de la Ley de Transparencia y del Consejo, explica que, teniendo en cuenta que la recolección de datos de la encuesta se realizó durante el periodo comprendido entre el 22 de septiembre y el 30 de octubre del 2011, en términos de la contingencia, septiembre fue un mes de contrastes. El accidente de Juan Fernández desvió la agenda comunicacional del movimiento estudiantil y luego vinieron las celebraciones de fiestas patrias, pero hacia fin de mes se volvió a focalizar la agenda en el movimiento estudiantil. En octubre, por su parte, comienza la puesta en marcha del nuevo posnatal y el virtual congelamiento en las negociaciones entre el Gobierno y los estudiantes y en paralelo, el Congreso inició la discusión para el presupuesto 2012.



En consecuencia, en términos de la cobertura noticiosa del Consejo, a la fecha sólo se habían publicado algunas noticias en la prensa escrita sobre la propuesta del ejecutivo de no renovar a los Consejeros Urrutia y Olmedo, y algunas referencias a los nombramientos, lo que resultó ser muy escaso.

**ACUERDO:** Los consejeros toman conocimiento de lo expuesto.

#### **4.- Portal de Transparencia del Estado**

El Director de Operaciones y Sistemas, Sr. Eduardo Gonzalez, expone la situación actual en materia de transparencia activa en los organismos públicos y el sistema de gestión de solicitudes de información, que es distinto en cada organismo.

Indica que, el objetivo general del proyecto Portal de Transparencia para el Estado, es que se constituya en referente digital y canal ciudadano para el ejercicio de los derechos que la Ley N°20.285 les otorga y para que organismos de la Administración del Estado sujetos al cumplimiento de la Ley puedan incorporarse al Portal. Busca convertirse en una plataforma única que canalice todas las solicitudes de información que las personas hagan a los organismos de la administración del Estado que están obligados por la Ley, además de ofrecer seguimiento a las respuestas de dichas solicitudes, capacitación, información estadística y una amplia mesa de ayuda a los ciudadanos y a los funcionarios públicos, para avanzar en la promoción del derecho de acceso a la información pública en Chile.

Luego, desarrolla en detalle las herramientas y asistencias que tendrá el Portal de Transparencia del Estado de Chile que actualmente se está diseñando, pudiendo citarse, entre otras, 100% de cobertura, economías de escala, eficiencia en el gasto (mínima exigencia de contraparte), datos completos y actualizados, datos no manipulables y en línea, formatos estándares, Base de conocimiento y módulo analítico en línea, rápida adopción de estándares y buenas prácticas, Modelo de gestión especial para Municipios, Portal educacional, buscador, normativa, y Modelo de Acreditación.

Particularmente, en transparencia activa (TA), se proyecta desarrollar un buscador transversal, que los reclamos se puedan efectuar en línea, que las reglas de consistencia se hallen en línea, que las obligaciones de TA sean centralizadas, que se pueda efectuar una autoevaluación,





verificación de actualización y Extranet de relacionamiento. Por su parte, en Derecho de Acceso, se pretende que se pueda efectuar una tramitación en línea, que exista trazabilidad completa del proceso, reutilización de la información, interposición de los amparos en línea, se elabore un Modelo de gestión, exista jurisprudencia de apoyo, autoevaluaciones, Extranet de relacionamiento e información sistematizada, entre otras.

El Director de Operaciones y Sistemas señala que a fines de febrero de 2012 se tendrá una primera versión de un prototipo navegable del Portal y se estima hacia fines de marzo ya se tendrán las referencias técnicas para poder licitar la construcción del Portal, el cual se estima tendrá un valor aproximado de \$150.000.000, para el año 2012.- (ciento cincuenta millones de pesos), con un precio mensual de mantención y soporte entre \$15.000.0000 a 18.000.000.-

Para finalizar, informa los hitos relevantes a realizar el año 2012, cuales son: 1) Informe del Levantamiento de la perspectiva de usuario: OR Central, OR Municipios, Minsegpres, CPLT, cuya fecha programada es en enero de 2012; 2) Aprobación del Prototipo navegable del Portal, cuya fecha programada es en febrero de 2012; 3) Entrega de Referencias Técnicas aprobadas, para marzo de 2012; e 4) Iniciación del proceso de Licitación del Constructor y Operador del Portal, proyectado para mayo de 2012, bajo condición de disponer a dicha fecha de los recursos necesarios que deben ser asignados a este Consejo, para solventar el proyecto.

**ACUERDO:** Los Consejeros toman conocimiento de lo expuesto.

## **5.- Reporte de avance del Proyecto Banco Mundial, Fortalecimiento del CPLT conducente a mejorar la transparencia y rendición de cuentas, diciembre 2011.**

El Director de Operaciones y Sistemas, Sr. Eduardo Gonzalez, recuerda que el Consejo para la Transparencia ha recibido una donación del Banco Mundial con el objetivo de mejorar la transparencia y rendición de cuentas (accountability) de las instituciones públicas chilenas, a través de su fortalecimiento institucional y el apoyo a la implementación de la ley de Acceso a la Información Pública.

Los objetivos específicos de dicho proyecto son: a) Fortalecer el rol fiscalizador del Consejo para la Transparencia, facilitando el acceso al conocimiento y buenas prácticas de organismos pares, fiscalizadores de Acceso a la Información en países seleccionados. (Componente 1); b)



Apoyar la gestión de las solicitudes de información, así como también las disposiciones de transparencia activa a nivel municipal, mediante el desarrollo de un modelo de gestión y una plataformas TIC. (Componente 2); y c) Mejorar las prácticas de manejo de registros en la administración pública chilena. (Componente 3).

Respecto del Componente 1, señala que se ha desarrollado a través de la creación de una Red de intercambio de conocimiento (RTA), integrada por Bolivia (Ministerio de la Transparencia), México (Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, IFAI), Perú (Defensoría del Pueblo), Uruguay (Unidad de Acceso a la Información Pública) y Chile (Consejo para la Transparencia), y sus principales acciones realizadas a la fecha son: i) la construcción del diagnóstico, que se materializó en un Informe de diagnóstico validado por los representantes de cada país (publicado en el link <http://diagnosticored.cplt.cl>) y la definición de temas priorizados para todos los países, que fueron: Archivos, Jurisprudencia, Difusión y Capacitación, e Indicadores; ii) formulación de definiciones estratégicas, imagen corporativa, asignación de coordinadores por área y formulación de programas de trabajo específicos (se agrega temática de Gobierno corporativo de la RTA); iii) elaboración del primer reporte mensual de actividades; iv) implementación de ciertos mecanismos en forma permanente, cuales son, el sitio web <http://redintercambio.cplt.cl> y el boletín informativo semanal; además de otras iniciativas, como son el Piloto de intercambio con IFAI, México, el Programa con Defensoría del Pueblo, de Perú, y el Programa con Dirección Provincial de Anticorrupción y Transparencia del Sector Público, Provincia de Santa Fe, Argentina.

En cuanto al Componente 2, indica que éste se ha desarrollado a través del proyecto denominado Modelo de Gestión en Transparencia y Plataforma TIC para los Municipios, cuyas principales acciones realizadas a la fecha son: i) Finalizada la etapa de Diagnóstico, se ha elaborado un Informe buenas prácticas (Gobierno Transparente e IFAI), un Diagnóstico cualitativo del cumplimiento del Derecho de Acceso a la Información en 50 municipios, un Diagnóstico de actores, tiempos de respuesta y principales problemas, Modelos de procesos actuales en municipios, un Informe de percepción ciudadana, un Informe de evaluación de cumplimientos en materias de Transparencia Activa y un Informe de tiempo y calidad de respuesta en 50 municipios; ii) Se ha efectuado la validación del modelo de gestión de transparencia municipal, la validación del prototipo computacional de soporte al modelo, se celebró el Convenio de colaboración entre y la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, este Consejo y la Asociación Chilena de Municipalidades, se suscribió una Carta



de compromiso con 50 Alcaldes (Regiones V, VI y RM) y se está formulando la estrategia de implementación del modelo de gestión de transparencia municipal.

Para finalizar, en relación al Componente 3, señala que éste se ha desarrollado mediante la iniciativa de Gestión de Archivos, siendo las principales acciones desarrolladas a la fecha: i) la Selección del Consultor que formulará el proyecto (Sra. Patricia Ortiz, Directora de la carrera de Gestión de Información Bibliotecología y Archivística de la Universidad Alberto Hurtado) y ii) la conformación del equipo de trabajo con el Archivo Nacional (DIBAM) y Comisión de Probidad y Transparencia (MINSEGPRES). Indica que la fecha de término de los trabajos se estima para junio de 2012 y los principales productos que se esperan de este proyecto son: un Informe de Diagnóstico de la situación de la gestión documental por tipo de organismo; un Informe analítico de la legislación en archivos y su brecha con el marco legislativo chileno; el Diagrama general de procesos que deben realizar los organismos en torno al ciclo vital de los documentos; las propuestas de Buenas Prácticas documentales; un Informe de análisis de mejoramiento normativo de la Gestión Documental del Estado; Jornada de análisis entre expertos; y la elaboración de material didáctico para el Consejo para la Transparencia.

**ACUERDO:** Los Consejeros toman conocimiento de lo expuesto.

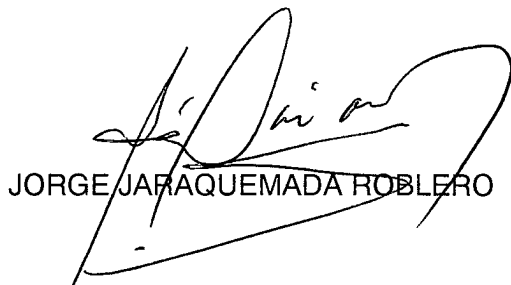
Siendo las 13:45 horas se pone término a la presente sesión, firmando los Consejeros asistentes.



ALEJANDRO FERREIRO YAZIGI



VIVIANNE BLANLOT SOZA



JORGE JARAQUEMADA ROBLERO



JOSÉ LUIS SANTA MARÍA ZAÑARTU

