

SISTEMA ANTICIPADO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS – SARC

¿QUÉ ES SARC?

El Sistema Anticipado de Resolución de Controversias es un mecanismo alternativo al procedimiento de tramitación ordinaria de los amparos recibidos por el Consejo.

PROBLEMÁTICA ABORDADA

Dar garantía efectiva al Derecho de Acceso a la Información mediante un mecanismo que disminuya los tiempos de tramitación totales de las solicitudes de amparo, facilitando la entrega de la información al solicitante, o bien, requiriendo al órgano una respuesta fundada frente al requerimiento formulado.



ETAPAS DE DESARROLLO DEL PILOTO

Marzo a Agosto 2010



¿CÓMO FUNCIONÓ EL PLAN PILOTO SARC?



Selección semanal de **casos de baja complejidad**, ratificada por el Consejo Directivo.



Si el órgano hubiese entregado la información solicitada pero el reclamante no desistía, la Unidad de Admisibilidad tendría que efectuar un **análisis de conformidad**.



Las gestiones asociadas estarían a cargo de la **Unidad de Promoción y Clientes**, cuyos analistas dispondrían de **10 días hábiles** para su realización.



Si lo proporcionado correspondía a lo solicitado, entonces se cerraría el caso por **conformidad objetiva**.



Los **analistas** encargados dedicarían, como máximo, un cuarto de su jornada laboral a las gestiones de SARC.



Los **resultados del Plan Piloto** serían evaluados y perfeccionados por las Direcciones Jurídica y de Estudios durante julio y agosto de 2010, en caso de obtener los resultados esperados.



La Unidad de Admisibilidad no suspendería el **envío de oficios** de traslado al órgano reclamado.



Si la **información no era proporcionada**, se informaría al Consejo Directivo, reactivándose la tramitación ordinaria del caso.



Como **indicadores de éxito** se consideraría que la información fuese entregada en el 81% de los casos seleccionados y, además, que en el 62,5% del total se obtuviese la conformidad del reclamante.

RESULTADOS DEL PILOTO



40

Casos seleccionados



87,5%

SARC exitoso



57,5%

Desistimiento expreso



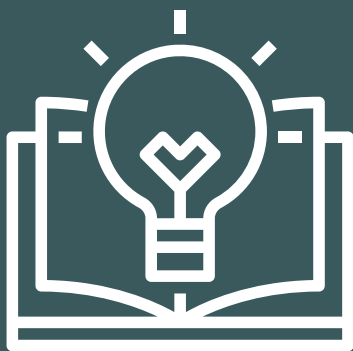
22,3

Días hábiles promedio de tramitación

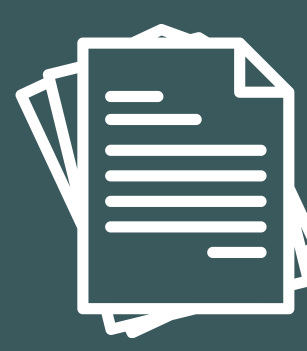
Con estos resultados, la experiencia del plan piloto fue evaluada en forma satisfactoria y se acordó continuar con el uso de este mecanismo.

CONSOLIDACIÓN DE SARC

SARC fue traspasado a la Unidad de Admisibilidad en el 2012 y desde el año 2015 se implementaron importantes cambios que han permitido optimizar sus resultados:



Se realizaron capacitaciones a distintos organismos a lo largo del país para dar a conocer esta alternativa.



Se suscribieron convenios de colaboración con organismos para la implementación de SARC.



Se creó la sub Jefatura específica para monitorear su desarrollo eficiente.

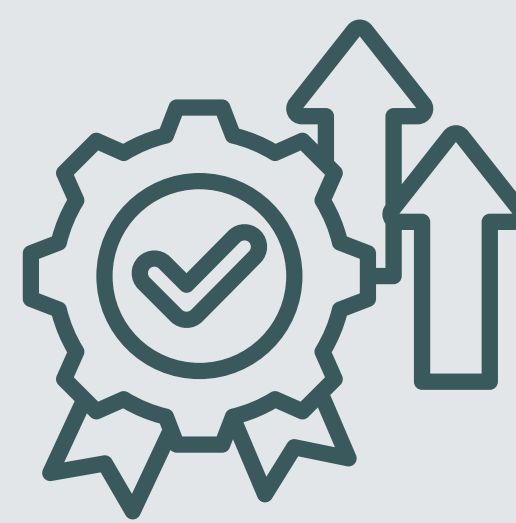


Contratación de personas con dedicación exclusiva a SARC, a quienes se les capacitó en técnicas de negociación, mediación y comunicación efectiva.



Se desarrolló un manual de tramitación interna del SARC.

- El Consejo Directivo decidió consolidar el SARC, observando que este mecanismo **reduce significativamente los plazos de tramitación de los amparos**, además de **mejorar el nivel de satisfacción de los solicitantes** según se ha manifestado en encuestas de satisfacción externas a lo largo de los años.
- Adicionalmente, el creciente posicionamiento del Consejo en la opinión pública y el desarrollo del Portal de Transparencia del Estado han originado un **alza sostenida en el ingreso de solicitudes de amparos** recibidas a través de los años y, en consecuencia, el uso de SARC ha evolucionado con el objetivo de identificar criterios y formas de tramitación más eficientes.



EVOLUCIÓN DEL CIERRE DE CASOS EN SARC



Al día de hoy, **no solo se derivan casos de baja complejidad** a SARC, sino que incluso aquellos con **mediana complejidad en los que existe jurisprudencia consolidada**, para así seguir fortaleciendo la garantía del Derecho de Acceso a la Información. De esta manera, el SARC se ha constituido como una herramienta de gestión interna de amparos que se puede ajustar conforme las necesidades de ingreso, oportunidad y garantía del derecho.



Esta publicación se enmarca dentro de la **iniciativa estratégica de Gestión de Conocimiento**, en la que se estableció como uno de los propósitos para el 2024, la difusión de información respecto a proyectos que han sido impulsadas por el CPLT en sus 15 años de historia, visibilizando y reconociendo su aporte a la institución.

Si quieres compartir información sobre alguna iniciativa histórica del CPLT, escríbenos al correo gestionconocimiento@cplt.cl



consejo para la Transparencia

SISTEMA ANTICIPADO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS – SARC

¿QUÉ ES SARC?

El Sistema Anticipado de Resolución de Controversias es un mecanismo alternativo al procedimiento de tramitación ordinaria de los amparos recibidos por el Consejo.

PROBLEMÁTICA ABORDADA

Dar garantía efectiva al Derecho de Acceso a la Información mediante un mecanismo que disminuya los tiempos de tramitación totales de las solicitudes de amparo, facilitando la entrega de la información al solicitante, o bien, requiriendo al órgano una respuesta fundada frente al requerimiento formulado.



ETAPAS DE DESARROLLO DEL PILOTO

Marzo a Agosto 2010



¿CÓMO FUNCIONÓ EL PLAN PILOTO SARC?



Selección semanal de **casos de baja complejidad**, ratificada por el Consejo Directivo.



Si el órgano hubiese entregado la información solicitada pero el reclamante no desistía, la Unidad de Admisibilidad tendría que efectuar un **análisis de conformidad**.



Las gestiones asociadas estarían a cargo de la **Unidad de Promoción y Clientes**, cuyos analistas dispondrían de **10 días hábiles** para su realización.



Si lo proporcionado correspondía a lo solicitado, entonces se cerraría el caso por **conformidad objetiva**.



Los **analistas** encargados dedicarían, como máximo, un cuarto de su jornada laboral a las gestiones de SARC.



Los **resultados del Plan Piloto** serían evaluados y perfeccionados por las Direcciones Jurídica y de Estudios durante julio y agosto de 2010, en caso de obtener los resultados esperados.



La Unidad de Admisibilidad no suspendería el **envío de oficios** de traslado al órgano reclamado.



Si la **información no era proporcionada**, se informaría al Consejo Directivo, reactivándose la tramitación ordinaria del caso.



Como **indicadores de éxito** se consideraría que la información fuese entregada en el 81% de los casos seleccionados y, además, que en el 62,5% del total se obtuviese la conformidad del reclamante.

RESULTADOS DEL PILOTO



40

Casos seleccionados



87,5%

SARC exitoso



57,5%

Desistimiento expreso



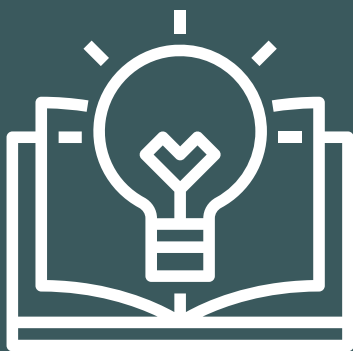
22,3

Días hábiles promedio de tramitación

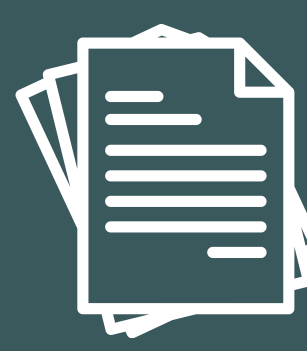
Con estos resultados, la experiencia del plan piloto fue evaluada en forma satisfactoria y se acordó continuar con el uso de este mecanismo.

CONSOLIDACIÓN DE SARC

SARC fue traspasado a la Unidad de Admisibilidad en el 2012 y desde el año 2015 se implementaron importantes cambios que han permitido optimizar sus resultados:



Se realizaron capacitaciones a distintos organismos a lo largo del país para dar a conocer esta alternativa.



Se suscribieron convenios de colaboración con organismos para la implementación de SARC.



Se creó la subefatura específica para monitorear su desarrollo eficiente.

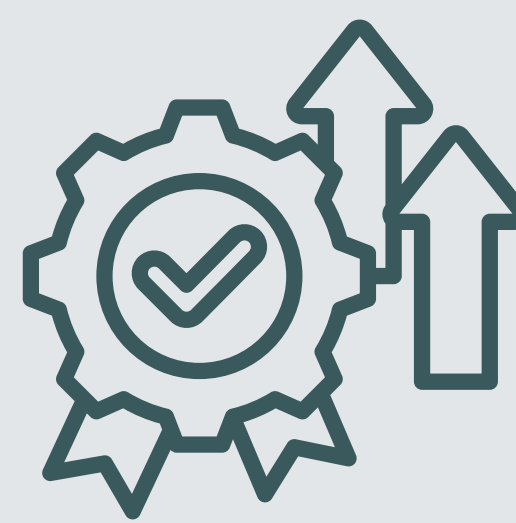


Contratación de personas con dedicación exclusiva a SARC, a quienes se les capacitó en técnicas de negociación, mediación y comunicación efectiva.



Se desarrolló un manual de tramitación interna del SARC.

- El Consejo Directivo decidió consolidar el SARC, observando que este mecanismo **reduce significativamente los plazos de tramitación de los amparos**, además de **mejorar el nivel de satisfacción de los solicitantes** según se ha manifestado en encuestas de satisfacción externas a lo largo de los años.
- Adicionalmente, el creciente posicionamiento del Consejo en la opinión pública y el desarrollo del Portal de Transparencia del Estado han originado un **alza sostenida en el ingreso de solicitudes de amparos** recibidas a través de los años y, en consecuencia, el uso de SARC ha evolucionado con el objetivo de identificar criterios y formas de tramitación más eficientes.



EVOLUCIÓN DEL CIERRE DE CASOS EN SARC



Al día de hoy, **no solo se derivan casos de baja complejidad** a SARC, sino que incluso aquellos con **mediana complejidad en los que existe jurisprudencia consolidada**, para así seguir fortaleciendo la garantía del Derecho de Acceso a la Información. De esta manera, el SARC se ha constituido como una herramienta de gestión interna de amparos que se puede ajustar conforme las necesidades de ingreso, oportunidad y garantía del derecho.



Esta publicación se enmarca dentro de la **iniciativa estratégica de Gestión de Conocimiento**, en la que se estableció como uno de los propósitos para el 2024, la difusión de información respecto a proyectos que han sido impulsadas por el CPLT en sus 15 años de historia, visibilizando y reconociendo su aporte a la institución.

Si quieres compartir información sobre alguna iniciativa histórica del CPLT, escríbenos al correo gestionconocimiento@cplt.cl



consejo para la Transparencia