

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS CPLT

# **SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE AMPAROS AL DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN EN EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA**

*Alternative Dispute Resolution and Freedom of Information Cases in the Council for Transparency*

Hugo Rojas Corral

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS CPLT

---

# SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE AMPAROS AL DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN EN EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

*Alternative Dispute Resolution and Freedom of Information Cases in the Council for Transparency*

Hugo Rojas Corral

Ediciones Consejo para la Transparencia  
Sistematización de Experiencias  
Octubre 2015

ISSN 0719-4609

Trabajo con licencia Creative Commons  
Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional



Diseño Natalia Royer

---

Este estudio se ha realizado en el marco del Programa EUROsociAL II de la Unión Europea, siendo socio coordinador la Fundación FIIAP y socio operativo la Fundación CEDDET. El contenido de este informe es de responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleja la opinión de la Unión Europea.

Autor: Hugo Rojas Corral  
hurojas@uahurtado.cl

Profesor de Sociología del Derecho, Facultad de Derecho de la Universidad Alberto Hurtado. Candidato a Doctor en Sociología en la Universidad de Oxford; Master en Derecho, Antropología y Sociedad de London School of Economics; Magister en Gerencia y Políticas Públicas, Universidad Adolfo Ibáñez. Experto de EUROsociAL, Programa de Cooperación de la Unión Europea con América Latina para el Impulso de la Cohesión Social.

El autor agradece la colaboración de Javiera García, ayudante de investigación.

---

**Resumen**

Este documento describe las innovaciones aplicadas por el Consejo para la Transparencia (CPLT) para gestionar los casos en materia de acceso a información pública en Chile. En la primera parte, se presentan el origen y los objetivos de los sistemas alternativos de resolución de casos que son aplicados en el CPLT, y los resultados alcanzados en el plan piloto de 2010. En la segunda parte se evalúa críticamente la situación actual, identificando dificultades, oportunidades y propuestas recientes. También se describen los procesos de trabajo respectivos al interior de la Dirección Jurídica del CPLT. Desde un punto de vista metodológico, se han recolectado datos de primera fuente y se han realizado entrevistas en el CPLT. Esta experiencia puede ser útil para otros países en la resolución de casos sobre acceso a información, como también para promover la incorporación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los sistemas de gestión de casos en el sector público.

**Abstract**

This document describes the improvements in the management of freedom of information cases applied by the Council for Transparency (CPLT) in Chile. In the first part is presented the origin and the objectives of the alternative dispute resolution mechanisms applied by the CPLT, and the results achieved in the 2010 pilot plan. In the second part the current situation is critically evaluated, identifying difficulties, opportunities, and recent proposals. The respective working processes in the Legal Department of the CPLT are also described. From a methodological point of view, firsthand data have been collected and interviews have been conducted in the CPLT. This experience can be useful for other countries when resolving freedom of information cases, and also to promote alternative dispute resolution mechanisms in case management systems in the public sector.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>1. ORIGEN DE SARC EN EL CPLT (2009-2010)</b> .....	<b>6</b>
I. NORMATIVA .....	6
II. ANTECEDENTES ESTADÍSTICOS DEL PERÍODO INICIAL (2009-2010) .....	7
III. PRIMERAS MEDIDAS EN LA GESTIÓN DE CASOS .....	8
IV. PLAN PILOTO .....	11
<b>2. APLICACIÓN DE SARC EN EL CPLT (2010-2014)</b> .....	<b>17</b>
I. ETAPAS DE DESARROLLO DEL SARC .....	19
II. FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO SARC .....	20
<b>3. MEJORAS Y DESAFÍOS 2015</b> .....	<b>27</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>30</b>

# PRESENTACIÓN

Este documento es parte de una línea de publicaciones del Consejo para la Transparencia en la cual, iremos dando cuenta de la historia de diversos procesos orientados a la mejora continua de la gestión institucional, a la provisión y generación de servicios para nuestros clientes públicos y privados y para la comunidad en general. En esta serie, documentamos los principales desafíos que han dado paso a la creación de soluciones innovadoras a los desafíos, las cuales, además, se mantienen perfeccionamiento y revisión de manera permanente.

En este primer producto de la serie, publicamos este documento elaborado por Hugo Rojas, experto de EUROsocial (Programa de Cooperación de la Unión Europea con América Latina para el Impulso de la Cohesión Social) quien fue colaborador del Consejo para la Transparencia en el período de instalación del sistema alternativo de resolución de conflictos y que ha continuado trabajando en temas cercanos al Consejo desde el ámbito académico.

Esta publicación conmemora los cinco años de aplicación de sistemas alternativos de resolución de amparos al derecho de acceso a información pública en el Consejo para la Transparencia (CPLT) en Chile, por lo cual, se consideró conveniente levantar un diagnóstico y evaluar el impacto general que han tenido en la gestión de casos. En la primera parte de este documento se explican el origen de dichos mecanismos en el CPLT y los resultados preliminares alcanzados durante el Plan Piloto (PP) llevado a cabo en 2010. En la segunda parte se ofrece un diagnóstico sobre su funcionamiento, desde que entraran plenamente en rigor los sistemas alternativos y anticipados de resolución de conflictos (SARC) en el CPLT hasta junio de 2015. En esta sección también se describen las innovaciones recientes y los ajustes que está impulsando la Dirección Jurídica del CPLT para propiciar negociaciones y acuerdos entre organismos públicos y reclamantes. Dado que las gestiones de SARC son fundamentalmente realizadas por la Unidad de Admisibilidad y SARC del CPLT, además se explican sus procesos de trabajo. Al final del texto se consignan las conclusiones más relevantes y se formulan algunas sugerencias de perfeccionamiento.

# 1. ORIGEN DE SARC EN EL CPLT (2009-2010)

## I. NORMATIVA

El Art. 8° de la Constitución consagra los principios de probidad y publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado. La Ley N° 20.285, de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información del Estado (en adelante Ley de Transparencia, publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008 y vigente desde el 20 de abril de 2009), “regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información” (Art. 1°). Para velar por la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información, la Ley de Transparencia ha dispuesto la creación del CPLT (Art. 32). Para dotarlo de independencia frente a otros poderes del Estado, la Ley de Transparencia señala expresamente que es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (Art. 1°, inc. 1°). Su misión consiste, precisamente, en “promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas.”<sup>1</sup>

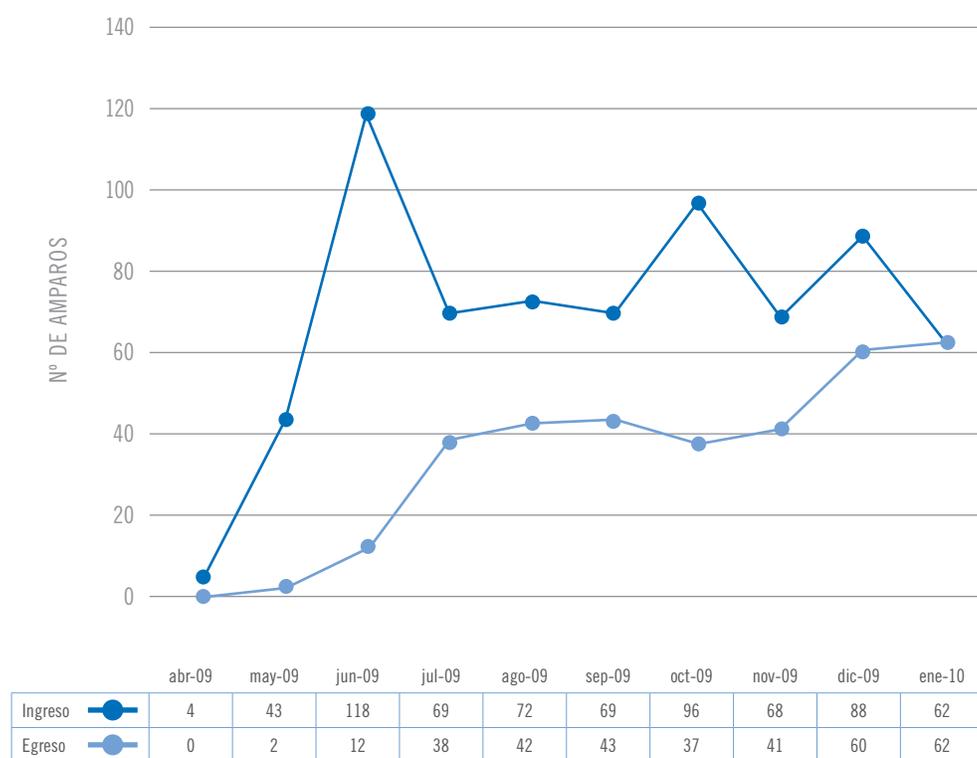
Según la Ley de Transparencia, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado (Art. 10, inc. 1°). En el evento que el organismo no proporcione la información solicitada, en tiempo y forma, el requirente tiene derecho a recurrir ante el CPLT, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información (Art. 42, inc. 1°). El Art. 33, letra b), de la Ley de Transparencia señala que al CPLT le corresponde resolver, fundadamente, los reclamos por denegación de acceso a la información pública. La tramitación de los amparos que sean interpuestos ante el CPLT se encuentra regulada en los artículos 24 a 29 de la Ley de Transparencia. En apretada síntesis, el amparo debe referirse a la infracción cometida y a los hechos que la configuran, debiendo presentarse dentro del plazo de quince días desde la notificación de la denegación a la información (o desde que haya expirado el plazo para la entrega de la información). Una vez efectuado el examen de admisibilidad del amparo, el CPLT debe notificar al órgano de la Administración del Estado (OAE) y a los terceros interesados, si lo hubiere, otorgándoles un plazo de diez días hábiles para que formulen sus descargos. Si fuese necesario, el CPLT puede fijar audiencias públicas para recibir antecedentes o medios de prueba. El CPLT se encuentra obligado a resolver el amparo dentro de cinco días hábiles, sea que se hayan o no presentado descargos. En caso de acoger el amparo, el CPLT debe indicar en su decisión el plazo otorgado al órgano requerido para proporcionar la información. Cabe mencionar que el CPLT se encuentra facultado para iniciar un procedimiento disciplinario en contra del funcionario o autoridad que haya incurrido en infracción a la Ley de Transparencia. En caso de que alguna de las partes – servicio público o requirente – quiera efectuar una acción en contra de la resolución del CPLT, puede interponer reclamo de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones, sobre esta última decisión, no procede recurso alguno. En caso de acogerse el reclamo de ilegalidad interpuesto contra la denegación del acceso a la información, la sentencia debe indicar el plazo para la entrega de dicha información.

<sup>1</sup> La Misión y Visión del CPLT se encuentran disponibles en su sitio Web: [www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl). “El Consejo tiene por objeto promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información” (Art. 32 LT).

## II. ANTECEDENTES ESTADÍSTICOS DEL PERÍODO INICIAL (2009-2010)

Entre el 20 de abril de 2009 –fecha en que entró en vigencia la Ley de Transparencia– y el 30 de enero de 2010, es decir, en los nueve primeros meses de funcionamiento del CPLT, ingresaron 689 amparos al derecho de acceso a la información. En ese mismo período, el CPLT emitió 337 decisiones: 152 amparos fueron declarados inadmisibles (45,1%), en 12 se aprobó el desistimiento del requirente (3,6%), y en 173 se dictó una decisión de fondo (51,3%). Así como entre los meses de mayo de 2009 y enero de 2010 ingresaron en promedio 76 amparos mensuales, el CPLT puso término en promedio a 37 casos mensuales. El *stock* acumulado de casos en el CPLT al 30 de enero de 2010 era de 352 amparos. En consecuencia, en los primeros nueve meses el total de decisiones despachadas fue inferior al número de amparos en análisis.

**GRÁFICO 1:** Ingresos y egresos de amparos en el CPLT (abril 2009-enero 2010)

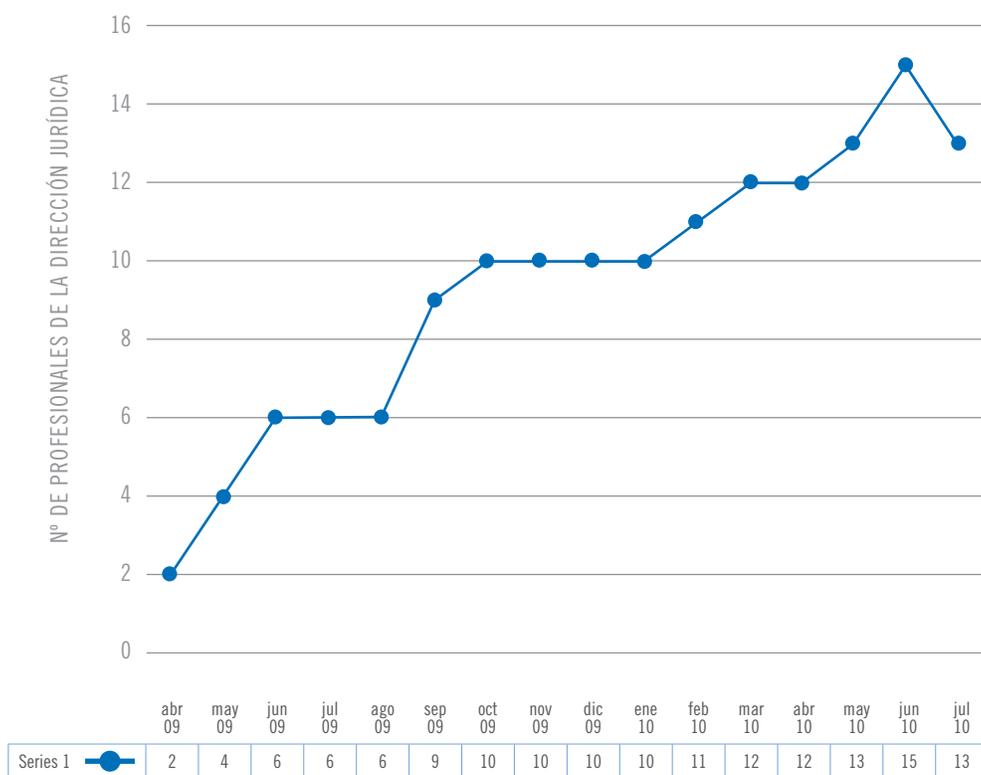


Fuente: Elaboración propia a partir de los informes estadísticos del CPLT.

### III. PRIMERAS MEDIDAS EN LA GESTIÓN DE CASOS

En primer lugar, se dispuso la contratación de nuevos profesionales en la Dirección Jurídica. La Figura n° 2 muestra la evolución de la cantidad de profesionales que se desempeñaron en dicha dirección, durante el período de abril de 2009 a julio de 2010. Si en un comienzo la Dirección Jurídica contaba con apenas dos profesionales, seis meses después la cifra aumentó a diez, llegando a quince en junio de 2010. En su mayoría, fueron seleccionados mediante concurso público, en base a sus antecedentes académicos, experiencia y trayectoria profesional, entrevistas psicológicas, y pruebas de conocimientos en derecho público, incluyendo materias sobre transparencia y acceso a información. De esa manera, la Dirección Jurídica se fue conformando con un equipo de expertos en derecho público y políticas públicas de muy buen nivel. Se procuró, además, que las remuneraciones y las condiciones laborales ofrecidas fuesen atractivas.

**GRÁFICO 2:** Cantidad de profesionales de la Dirección Jurídica (abril 2009 - julio 2010)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información divulgada en el sitio web del CPLT.

Segundo, el 1° de febrero de 2010 se creó la Unidad de Admisibilidad. En un comienzo, estuvo conformada por tres profesionales: un jefe y dos analistas. A dicha Unidad se le encargó analizar semanalmente los amparos ingresados al CPLT, debiendo proponer al Consejo Directivo las decisiones de inadmisibilidad. Además se le encomendó la preparación de las carpetas de los casos declarados admisibles, solicitando las subsanaciones correspondientes y redactando los oficios a los sujetos obligados y terceros para que formularan sus descargos. Una vez recopilados todos los antecedentes

necesarios para proceder al análisis de fondo, las carpetas eran entregadas a la Unidad de Reclamos. Por su parte, los analistas de fondo debían elaborar las propuestas de las decisiones, las que eran revisadas y aprobadas por el Consejo Directivo.

En tercer lugar, el Consejo Directivo del CPLT acordó el 30 de marzo de 2010 la idea de diseñar, ejecutar y evaluar el Plan Piloto de SARC, a cargo de la Unidad de Admisibilidad de la Dirección Jurídica y de la Unidad de Promoción y Clientes de la Dirección de Estudios (CPLT 2010a). Por su relevancia para esta investigación, en la sección que sigue se explica en detalle tanto su formulación como sus resultados.

Cuarto, para apoyar el trabajo de los profesionales de la Dirección Jurídica, durante 2010 se dispuso la creación de un *software*. El objetivo era ofrecer a los analistas de la Unidad de Admisibilidad y de la Unidad de Reclamos una herramienta tecnológica que les permitiera gestionar con más eficiencia los casos que les fueran asignados. El conjunto de aplicaciones del *software* fue diseñado por la Unidad de Sistemas de la Dirección de Operaciones y Sistemas del CPLT. Cabe destacar que desde su creación el software “Sistema de Gestión de Casos” (SGC) ha sido de gran utilidad para el trabajo de la Dirección Jurídica, desde esa época se conceptualizó y comenzó a instalar la idea de trabajar en línea con expedientes electrónicos.

En quinto lugar, se incorporó dentro del proceso de *Planificación Estratégica 2010-2012* del CPLT un conjunto de indicadores estratégicos relacionados con la oportuna resolución de los amparos ingresados en el CPLT, tanto en su fase de admisibilidad como en la etapa de análisis de fondo. En su planificación 2010-2012 el CPLT determinó que sus objetivos estratégicos serían los siguientes:

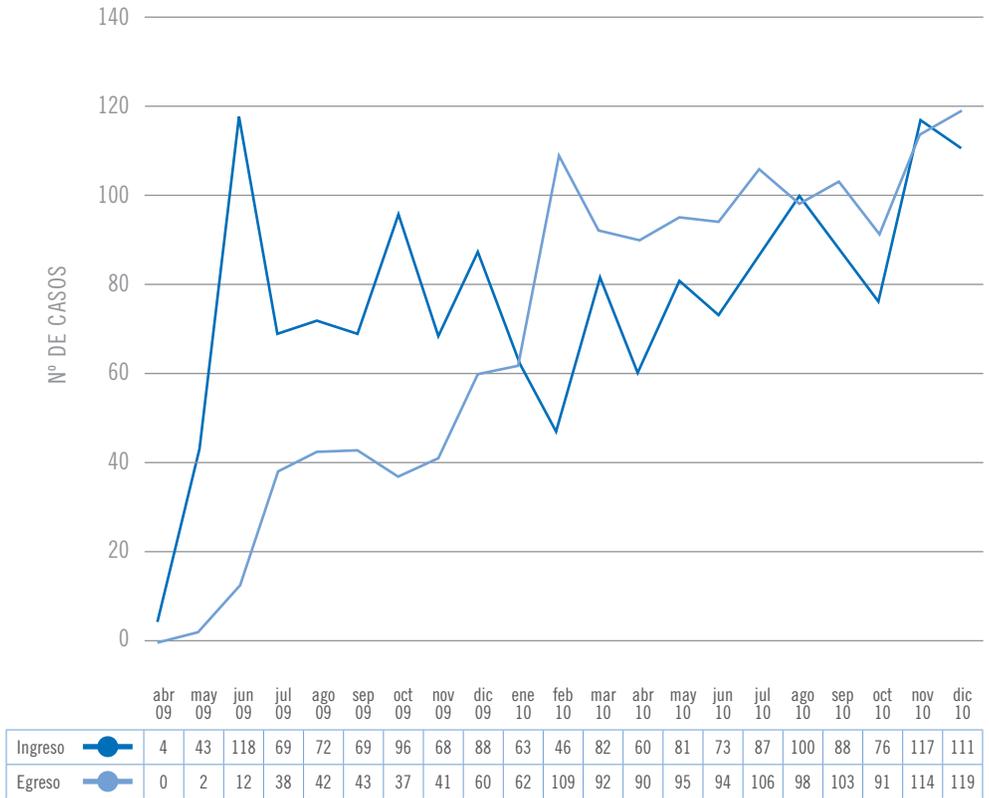
- 1°) Instalar el CPLT en base a un modelo de gestión pública de calidad;
- 2°) Promover el principio de transparencia y difundir el derecho de acceso a la información pública;
- 3°) Garantizar el derecho de acceso a la información pública y fiscalizar el cumplimiento de los deberes de transparencia;
- 4°) Perfeccionar la normativa vigente en materia de transparencia y acceso a la información pública (CPLT 2010e; Olavarría 2012: 56 y ss.).

La resolución de los amparos fue concebida desde un comienzo como uno de los cinco procesos de negocio del CPLT<sup>2</sup>. En el Cuadro de Mando Integral 2010-2012 (*Balance Scorecard*) del CPLT se destaca como primer proceso interno el “consolidar los modelos de gestión de reclamos, atención de clientes y proceso de normativa” y, en cuanto a los clientes, se menciona la intención de resolver los casos de manera pertinente, oportuna y eficaz. El *Plan de Acción* aprobado en 2010 por el CPLT incluía 189 iniciativas, 71 de las cuales debían llevarse a cabo ese año. Como indicadores estratégicos para el 2010 se estableció que la Dirección Jurídica debía elaborar un Reglamento para la Tramitación de los Amparos y aplicar el modelo de SARC en la gestión de casos.

Todas estas medidas tuvieron efectos positivos en el corto plazo. Como se puede ver en la Figura N° 3, se logró revertir la tendencia inicial de la brecha entre ingresos y egresos. A partir de febrero de 2010 el número de decisiones mensuales fue consistentemente superior al número de ingresos. Si en enero de 2010 el *stock* en análisis era de 352 casos, en los meses siguientes esa cifra fue gradualmente disminuyendo hasta llegar a 162 a fines de 2010 (Figura n° 4). En efecto, entre el 20 de abril de 2009 y el 30 de diciembre de 2010 ingresaron al CPLT 1.612 casos y, en ese mismo período, se puso término a 1.447 casos. En todos esos meses el promedio de casos ingresados al CPLT fue de 80 mensuales, mientras que el promedio de casos terminados fue de 72.

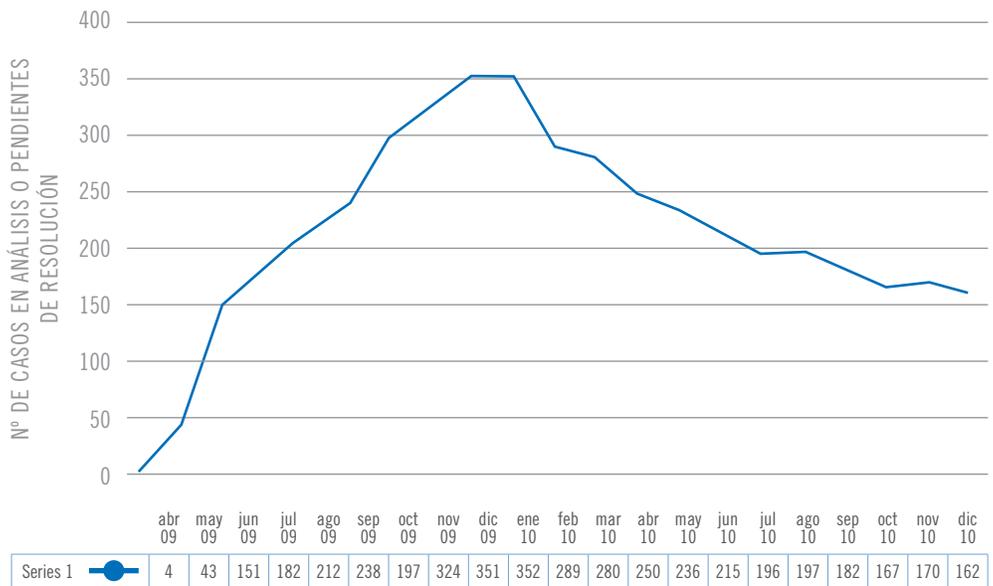
<sup>2</sup> Los otros cuatro procesos de negocio del CPLT eran los siguientes: 1°) fiscalización, 2°) atención de clientes, 3°) normativa, y 4°) promoción, capacitación y difusión.

**GRÁFICO 3:** Ingresos y egresos de amparos en el CPLT (abril 2009 - dic. 2010)



Fuente: Elaboración propia a partir de los informes estadísticos del CPLT.

**GRÁFICO 4:** N° de casos pendientes en el CPLT (abril 2009 – dic. 2010)



Fuente: Elaboración propia a partir de los informes estadísticos del CPLT.

## IV. PLAN PILOTO

El plan piloto de SARC se realizó entre los meses de mayo y junio de 2010 (ocho semanas) en los siguientes términos:

- 1) La Unidad de Admisibilidad seleccionaría semanalmente dos casos de baja complejidad, ratificando la selección en la próxima sesión del Consejo Directivo.
- 2) Las gestiones para buscar un acuerdo entre las partes estarían a cargo de la Unidad de Promoción y Clientes de la Dirección de Estudios, cuyos analistas dispondrían de siete días hábiles.
- 3) Para no entorpecer las conversaciones, durante ese plazo la Unidad de Admisibilidad suspendería el envío de oficios de traslado al órgano reclamado.
- 4) Si la información no era proporcionada, la Unidad de Admisibilidad tendría que informar de la situación al Consejo Directivo, reactivándose la tramitación del caso.
- 5) Se establecieron los siguientes indicadores de éxito: a) que la información fuese entregada en el 81% de los casos seleccionados (en 13 de 16 casos), y que en el 62,5% de los casos se obtuviese la conformidad del reclamante (en 10 de 16 casos).
- 6) La realización del plan piloto no podría implicar costos adicionales para el CPLT.
- 7) Dado que los analistas de la Unidad de Promoción y Clientes cumplían diversas funciones, se estimó que no podrían dedicar más de un cuarto de su jornada laboral a la búsqueda de SARC.
- 8) Los resultados del plan piloto serían evaluados y perfeccionados por las Direcciones Jurídica y de Estudios del CPLT, durante julio y agosto de 2010 (CPLT 2010d: 39).

**TABLA 1:** Carta Gantt del Plan Piloto SARC en CPLT (2010)

	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Propuesta de SARC	■					
Capacitación de analistas		■				
Protocolos de trabajo		■				
Selección de casos SARC			■	■		
Gestiones SARC			■	■		
Evaluación de SARC					■	
Validación de SARC						■

Fuente: CPLT 2010g.

Se dispuso que los criterios para seleccionar los casos en los que se buscaría SARC fueran los siguientes:

- (i) tratarse de amparos del derecho de acceso a información;
- (ii) el caso fuese de complejidad baja o mediana;
- (iii) el plazo de veinte días para responder estuviese vencido y el órgano reclamado no hubiese proporcionado la información;
- (iv) aprovechar los precedentes fijados por el CPLT.
- (v) Se excluyó del plan piloto a los: (i) reclamos por incumplimiento de las normas que establecen deberes de transparencia activa a través de los sitios web, y (ii) casos en los cuales hubiese oposición expresa de terceros a la entrega de la información.

Durante abril de 2010 se efectuó un taller para capacitar a los cuatro analistas que en esa época se desempeñaban en la Dirección de Promoción y Clientes. Se les explicó el Método de Negociación de Harvard, se efectuaron ejercicios de simulación y se revisó material audiovisual. A los analistas se les encomendó la preparación de los procesos de trabajo, todo lo cual quedó consignado en un documento que establece los “Protocolos de Atención de Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos” (CPLT 2010h). Dado que se trataba de un proceso nuevo para la Unidad de Promoción y Clientes, se estableció que cada una de las gestiones realizadas por los analistas a cargo de los casos seleccionados debía quedar registrada en una bitácora o ficha tipo. También se dispuso que dichas fichas fuesen confidenciales y utilizables únicamente para evaluar los resultados del plan piloto. Los analistas debían informar tanto al enlace como al reclamante que las conversaciones informales a propósito de la búsqueda de SARC no serían conocidas ni utilizadas por la Dirección Jurídica ni el Consejo Directivo del CPLT en el evento de no alcanzar un acuerdo que pusiese término anticipado a la controversia.

**TABLA 2:** Ficha de registro de gestiones de la Unidad de Promoción y Clientes

1. Reclamante		
2. Organismo reclamado		
3. N° Rol Causa		
4. Datos de contacto		
5. Consulta o comentario		
6. Gestiones realizadas por la Unidad de promoción y Clientes		
Fecha	Actividad	Medio
7. Resultado		
8. Analista de la Unidad de Promoción y Clientes a cargo del caso		

Fuente: CPLT 2010h.

En mayo de 2010, la Dirección General solicitó a las Unidades de Admisibilidad y Promoción y Clientes que preparasen la Planificación Operativa del plan piloto, comprometiéndose a cumplir con un conjunto de metas.

**TABLA 3:** Plan Operativo del Plan Piloto SARC en CPLT

%	ETAPA	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	DESDE	HASTA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
5	Definición del marco de referencia	Jefe UA y Jefe UPC	UA y APC	01/02	28/03	Documento presentado al Consejo Directivo	Búsqueda de experiencias comparadas
5	Definición de objetivos			01/02	28/03	Documento presentado al Consejo Directivo	-
5	Definición criterios de selección			01/02	28/03	Reunión de análisis de casos	Casos con desistimientos
5	Definición de la propuesta			01/03	31/03	Documento presentado al Consejo Directivo	Sesión Ordinaria 30.03.10
10	Capacitación			01/04	30/04	Realización de capacitación	Modelos de mediación
10	Desarrollo de procesos	Jefe UPC		01/04	30/04	Documentos de protocolo	-
15	Selección de casos	Jefe UA	UA	01/05	30/06	Actas de Comité de Admisibilidad	Realización semanal de Comité de Admisibilidad
20	Procesos de mediación	Jefe UPC	UPC	01/05	30/06	Informes periódicos a Consejo Directivo	Registro de casos
10	Evaluación de resultados	Jefe UA y Jefe UPC	UA y UPC	01/07	31/07	Entrega informe de evaluación a Consejo Directivo	Registro de casos
10	Validación			01/08	31/08	Entrega de propuesta definitiva	Evaluación Plan Piloto

Fuente: CPLT 2010f.

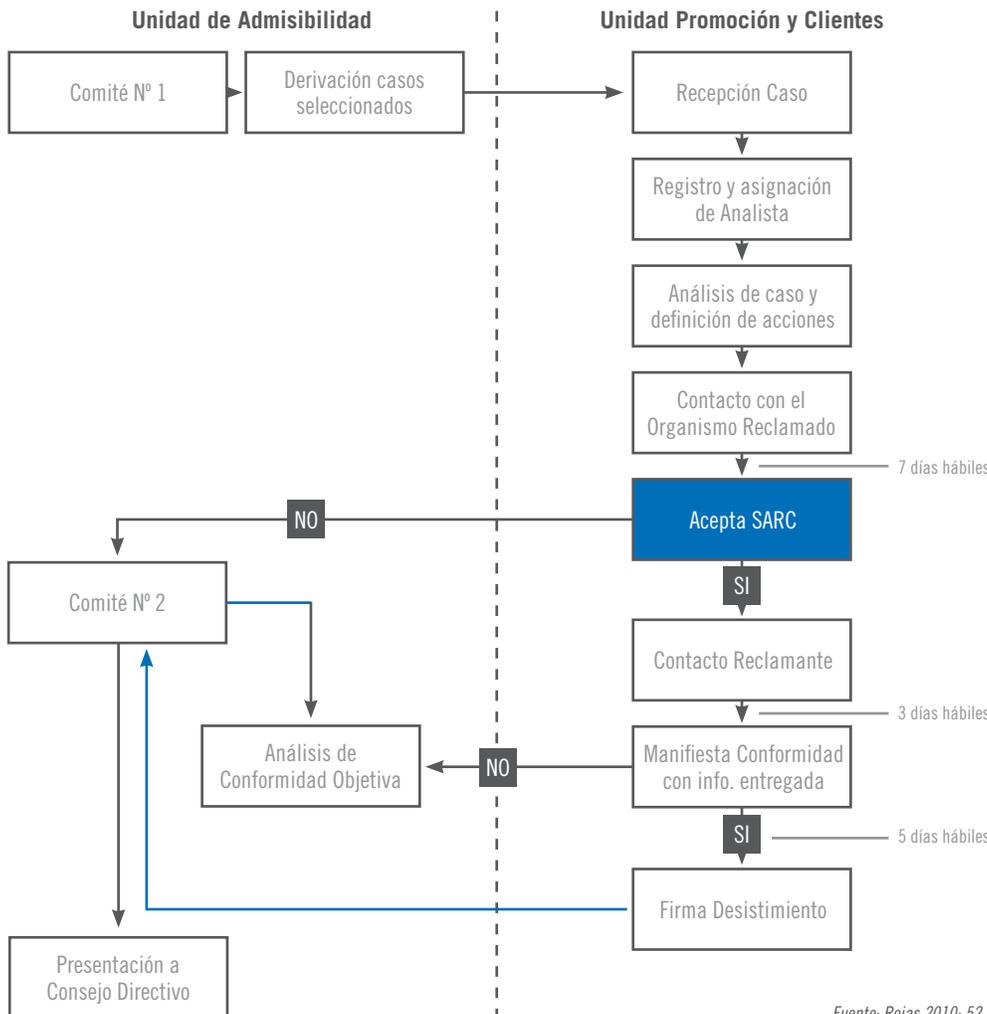
En consideración de los resultados iniciales del plan piloto, en mayo de 2010 el Consejo Directivo incorporó algunos ajustes para promover y facilitar la búsqueda de SARC:

- 1° Si el órgano hubiese entregado la información solicitada pero el reclamante no se desistía, la Unidad de Admisibilidad tendría que efectuar un análisis de conformidad.
- 2° Si lo proporcionado correspondía con lo solicitado, entonces se dictaría una decisión que acogiese el amparo de acceso de información (conformidad objetiva).
- 3° Aumentar el plazo otorgado a la Unidad de Promoción y Clientes para buscar SARC.
- 4° No suspender el envío de oficios de traslado de los amparos al órgano reclamado.
- 5° Aumentar el número de casos seleccionados<sup>3</sup>.

Con estos ajustes, se construyó el flujograma del proceso de SARC (Figura 8), que describe las distintas etapas y responsabilidades de las unidades involucradas en el proceso.

FIGURA 1: Flujograma del plan piloto SARC en CPLT

**FLUJO SALIDAS ALTERNATIVAS RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 2.0**

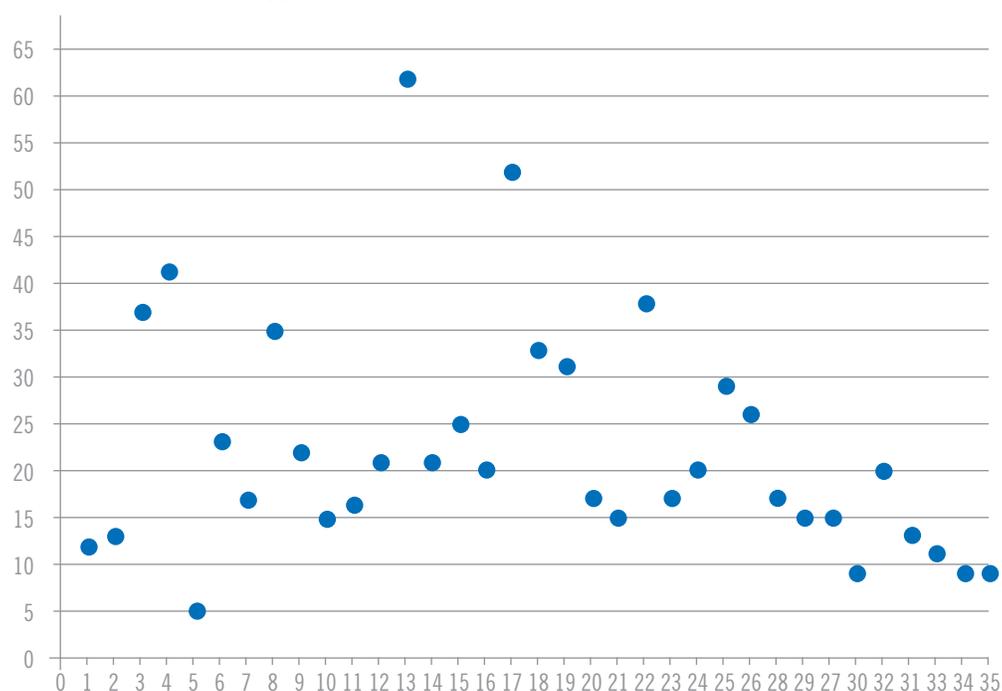


Fuente: Rojas 2010: 52.

<sup>3</sup> Vid. Acta de la Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, 14 de mayo de 2010.

En el plan piloto se seleccionaron 40 casos para la búsqueda de SARC<sup>4</sup>. En 35 de ellos se obtuvo un resultado exitoso (87,5%), mientras que en los cinco restantes ello no fue posible (12,5%)<sup>5</sup>. En 23 casos el reclamante se desistió expresamente, mientras que en 12 ocasiones fue necesario declarar la conformidad objetiva del reclamante. El tiempo promedio de tramitación de los 35 casos exitosos, desde el ingreso del amparo en el CPLT hasta el despacho del oficio de notificación de la decisión que acoge el desistimiento o declara la conformidad objetiva, fue de 22,3 días hábiles. El promedio de la primera mitad de los casos fue de 25,7 días, mientras que en la segunda mitad ese promedio se redujo a 19,1 días hábiles. El aprendizaje de los analistas de la Unidad de Promoción y Clientes a cargo de la gestión de casos fue fundamental para reducir los tiempos de tramitación. El siguiente gráfico muestra la duración de la tramitación (en días hábiles) de los casos exitosos, evidenciando que 45% se cerró antes de los 20 días y el 90% antes de los 40 días.

**GRÁFICO 5:** Días de tramitación de los casos exitosos del Plan Piloto



Fuente: Rojas (2010: 61). En el eje X (de las abscisas) se muestran los 35 casos exitosos, mientras que en el eje Y (de las ordenadas) el número de días de tramitación.

La aplicación de SARC tuvo un impacto positivo en la gestión de casos: aumentó el número de casos resueltos, incrementó el nivel de satisfacción de reclamantes y enlaces<sup>6</sup>, disminuyó los tiempos de tramitación, redujo la cantidad de casos pendientes, contribuyó al aumento de decisiones de fondo, acrecentando la eficiencia en la utilización de los recursos<sup>7</sup>. En el período comprendido entre el 16 de marzo y el 10 de agosto de 2010, 182 amparos y reclamos fueron declarados admisibles, 40 de los cuales fueron derivados a la Unidad de Promoción y Clientes para la búsqueda de SARC, mientras que en los otros 142 casos se continuó con la tramitación habitual en la Dirección Jurídica y el Consejo Directivo. Al 17 de agosto, 35 de los 40 casos derivados estaban terminados, mientras que en sólo 13 de los 142 casos no derivados se había dictado una decisión de fondo. La tramitación de esos 13 casos tomó en promedio 71,7 días hábiles, esto es, 3,2 veces más que la tramitación promedio de los SARC exitosos en el plan piloto (22,3 días). Por su parte, el promedio de días de tramitación de los cinco fracasos de SARC en el plan piloto fue de 60 días hábiles.

<sup>4</sup> Roles N° C145-10, C161-10, C189-10, C208-10, C214-10, C225-10, C229-10, C231-10, C234-10, C238-10, C23-10, C239-10, C240-10, C245-10, C249-10, C266-10, C268-10, C275-10, C288-10, C297-10, C309-10, C311-10, C313-10, C317-10, C320-10, C343-10, C349-10, C352-10, C358-10, C367-10, C369-10, C374-10, C431-10, C436-10, C438-10, C441-10, C454-10, C455-10, C468-10, C470-10 y C471-10.

<sup>5</sup> Las razones de los cinco fracasos fueron las siguientes: 1°) C208-10: falta de completitud de la información proporcionada; 2°) C240-10: por tratarse de información médica de un tercero; 3°) C245-10: improcedencia del amparo al no encontrarse acreditada la solicitud de información; 4°) C309-10: exceso de información solicitada, y 5°) C352-10: exceso de información entregada.

<sup>6</sup> Durante agosto de 2010 se aplicó una encuesta a los reclamantes y enlaces cuyos casos formaron parte del Plan Piloto. En general, los resultados del sondeo fueron positivos y los comentarios de los encuestados estuvieron a favor de la búsqueda de SARC en el CPLT.

<sup>7</sup> El costo de la búsqueda de SARC en los 40 casos del Plan Piloto fue considerablemente menor al de tramitar un número similar de casos y que no hubiesen sido derivados a la Unidad de Promoción y Clientes.

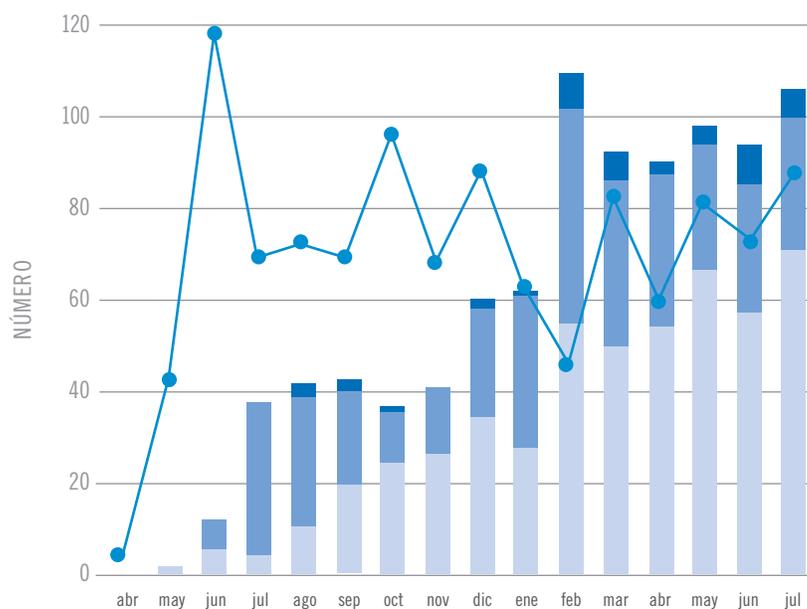
**TABLA 4:** Análisis comparado de casos admisibles (no) derivados a SARC  
(16 de marzo a 17 de agosto de 2010)

	TERMINADOS	PENDIENTES	TOTAL
Casos admisibles y derivado a SARC	35 (19,2%)	5 (2,7%)	40 (22%)
Casos admisibles y no derivados a SARC	13 (7,1%)	129 (70,9%)	142 (78%)
TOTAL	48 (26,4%)	134 (73,6%)	182 (100%)

Fuente: Rojas 2010: 66.

La siguiente figura muestra los ingresos, decisiones de inadmisibilidad, decisiones de fondo y aquellas que acogen el desistimiento o declaran la conformidad objetiva, en el período comprendido entre abril de 2009 y julio de 2010. Se puede apreciar un comportamiento estable en cuanto a la cantidad de casos ingresados, por lo que era factible estimar en esos momentos un promedio de 80 casos mensuales. En cuanto a los egresos, a partir de febrero de 2010 se aprecia un aumento considerable de la cantidad de casos terminados. Por primera vez en el CPLT se revierte la tendencia, pasando los egresos mensuales a ser superiores a los ingresos mensuales. El 7% de los casos terminados en el período que va desde abril a julio de 2010 corresponde a SARC exitosos del plan piloto.

**GRÁFICO 6:** Evolución del ingreso y egreso de casos en el CPLT  
(abril 2009 – julio 2010)



	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
Decisión desistimiento y conf. obj.	0	0	0	0	3	3	1	0	2	1	8	6	3	4	9	7
Decisión de inadmisibilidad	0	2	6	33	28	10	11	14	23	33	46	36	33	27	28	28
Decisión de fondo	0	0	6	5	11	20	25	27	35	28	55	50	54	67	57	71
Ingreso	4	43	118	69	72	69	96	68	88	63	46	82	60	81	73	87

Fuente: Rojas 2010: 63.

Dado que la experiencia del plan piloto fue evaluada en forma satisfactoria, se acordó institucionalizar SARC en el CPLT. Algunas de las medidas que se implementaron fueron las siguientes:

- 1) consolidar un modelo permanente de SARC al interior del CPLT, para lo cual sería conveniente conocer de primera fuente experiencias extranjeras innovadoras en la materia;
- 2) proponer que la Ley de Transparencia contemple expresamente las soluciones informales como un mecanismo para poner término a los amparos;
- 3) asegurar al reclamante y al enlace la confidencialidad de las comunicaciones llevada a cabo a propósito de la búsqueda de SARC;
- 4) revisar los criterios de selección de los casos a ser derivados a SARC, aumentando la cantidad de casos;
- 5) ampliar los escenarios de SARC a aquellos casos en los que es posible anticipar un buen resultado en consideración de los descargos formulados por el órgano reclamado;
- 6) destinar una mayor cantidad de analistas a cargo a la búsqueda de SARC;
- 7) capacitar a los analistas en técnicas de negociación y comunicación;
- 8) informar a los reclamantes y a los organismos públicos en general de la existencia de SARC como mecanismo para poner término a los amparos;
- 9) medir los niveles de satisfacción de reclamantes y enlaces que participan en procesos de SARC;
- 10) certificar el proceso de SARC.

## 2. APLICACIÓN DE SARC EN EL CPLT (2010-2014)

Al 30 de abril de 2015 habían ingresado 11.109 casos al CPLT, de los cuales 10.406 habían sido resueltos (94% del total de ingresos) con 703 casos en análisis o pendientes de decisión. Según las estadísticas oficiales del CPLT, de las 10.406 decisiones, 4.188 correspondían a decisiones de inadmisibilidad (40,3%), 5.459 a decisiones de fondo (52,5%), y en 759 decisiones se acogió el desistimiento del reclamante (7,3%). En términos generales, la tendencia de término de los amparos se ha mantenido en relación a aquella de los primeros nueve meses de funcionamiento. Solamente aumenta el desistimiento del reclamante principalmente por la existencia del proceso SARC. Sin embargo, el impacto de SARC en el CPLT ha sido mayor, pues decisiones de inadmisibilidad o de fondo también se encuentran relacionadas con gestiones exitosas de SARC, tal como sucede en las decisiones en las que se declara la conformidad objetiva del reclamante.

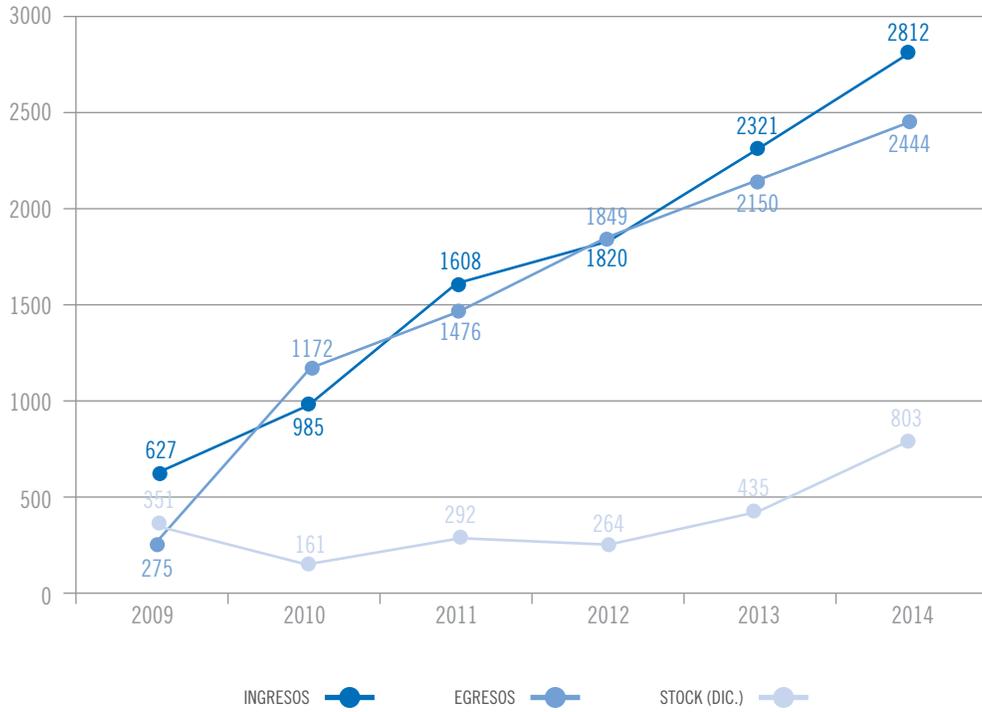
La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el CPLT en los casos que han sido derivados a SARC en los últimos cinco años calendario (2010-2014). Esta medición, es importante porque en ese período se encontraba en régimen el proceso SARC. Entre el 1° de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2014, ingresaron 10.173 casos al CPLT. En esos cinco años 1.097 casos fueron derivados a SARC (10,8%). De ellos, se lograron resultados exitosos de SARC en 736 casos (67,1%), mientras que en 361 casos tales gestiones fracasaron (32,9%). Los 736 casos exitosos se desglosan de la siguiente manera: en 383 fue posible declarar la conformidad objetiva entre la información solicitada y los antecedentes proporcionados por el OAE (35,9%), mientras que en los 353 restantes se acogió el desistimiento del reclamante (32,2%).

**TABLA 5:** Resultados de los casos derivados a SARC (2010-2014)

	OAE NO ACEPTA SARC	CONFORMIDAD OBJETIVA	DESISTIMIENTO	TOTAL
2010	18	38	46	102
2011	85	62	106	253
2012	121	95	80	296
2013	93	97	57	247
2014	44	91	64	199
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>383</b>	<b>353</b>	<b>1.097</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias Institucionales del CPLT.

**GRÁFICO 7:** Ingresos, egresos y stock acumulado de casos, por año (2009-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias Institucionales del CPLT.

## I. ETAPAS DE DESARROLLO DEL SARC

Para el análisis de la evolución de la aplicación de SARC en el CPLT, desde 2010 a la fecha, es conveniente distinguir varias etapas. En un primer momento se optó por dar continuidad al plan piloto de 2010, de modo que la selección de los casos derivados a SARC continuó en la Unidad de Admisibilidad y las gestiones de SARC se mantuvieron en la Unidad de Promoción y Clientes de la Dirección de Estudios.

Con posterioridad, para responder a las peticiones de la Dirección Jurídica, las gestiones de SARC fueron concentradas en algunos de los analistas de la Unidad de Promoción y Clientes. Cabe señalar que el 2011 dicha Unidad dejó de formar parte de la Dirección de Estudios, integrándose a la Dirección General del CPLT.

A partir de marzo de 2012 el proceso de SARC fue asumido directamente por la Unidad de Admisibilidad, que pasó a denominarse Unidad de Admisibilidad y SARC (UASARC). Esa decisión fue impulsada no sólo por la Dirección Jurídica sino que también contó con el apoyo de la Dirección de Administración, Finanzas y Personas, pues se evaluó que desde el punto de vista de los recursos humanos disponibles en el CPLT era la decisión más conveniente. Durante el 2012-2013, sólo tres analistas se desempeñaban en esta unidad. En esa época se priorizó la realización de los exámenes de admisibilidad y los envíos de los oficios respectivos, a fin de cumplir con los indicadores de gestión y traspasar a la Unidad de Análisis de Fondo los casos que contasen con todos los antecedentes necesarios para su resolución. Como se verá más adelante, en la actualidad la Unidad cuenta con una jefatura, cinco analistas jornada completa y un analista jornada parcial.

La curva de casos ingresados en el CPLT muestra en el tiempo una tendencia gradual al alza por distintas razones, entre las que destacan el creciente posicionamiento del Consejo en la opinión pública y el desarrollo de una aplicación tecnológica que permite interponer amparos y recursos a través de su sitio web el año 2013<sup>8</sup>. Al igual que en otras instituciones públicas, la posibilidad de formular reclamos a distancia de manera directa y sin dilaciones ha provocado un aumento del número de casos. En el marco de este sistema, una innovación importante del año 2014 fue establecer filtros para prevenir que se interpongan amparos que no cumplan con los requisitos mínimos establecidos por la Ley de Transparencia, esencialmente referidos a los plazos de presentación del reclamo y la competencia del Consejo sobre la institución reclamada.

Entendiendo que el principal interés del reclamante es obtener la información de manera oportuna, el CPLT se ha fijado la meta de cerrar todos los casos dentro de 120 días corridos desde la interposición del amparo<sup>9</sup>, y en un promedio de 100 días corridos para todos los casos. La presión de los plazos hace que la UASARC traspase los casos a la Unidad de Análisis de Fondo en un promedio de 37 días, tiempo que se destina a la búsqueda de SARC. En el evento que tales gestiones fracasen, lamentablemente podría afectar el cumplimiento de las metas de la Dirección Jurídica, pero la tasa de éxito de SARC y los tiempos de su tramitación la siguen convirtiendo en una alternativa viable y deseable.

<sup>8</sup> El link directo al formulario de reclamos se encuentra en [http://extranet.consejotransparencia.cl/Web\\_SCL/Paginas/Login.aspx](http://extranet.consejotransparencia.cl/Web_SCL/Paginas/Login.aspx).

<sup>9</sup> En 2012 la UAF “asumió como principal compromiso el de tramitar y resolver los casos admisibles en un plazo máximo de 120 días corridos –desde su ingreso al Consejo hasta la notificación de la decisión correspondiente–, estableciéndose un procedimiento especial para aquellos casos que superaran dicho plazo.” (CPLT 2013b: 30).

## II. FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO SARC

Dado que en la actualidad los procesos de búsqueda de resoluciones informales y anticipadas se llevan a cabo en la UASARC, en esta sección se explica la tramitación de los amparos desde que ingresan al CPLT hasta que son traspasados a la Unidad de Reclamos de la Dirección Jurídica. Interesa especialmente describir los procesos de trabajo, cuya misión consiste en analizar los amparos, reclamos y recursos administrativos que ingresan al CPLT, con el objeto de determinar si cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 20.285 y en la Ley 19.880, declarar su inadmisibilidad o iniciar su tramitación, gestionar el “Sistema Anticipado de Resolución de Controversias” (SARC), y emitir las decisiones de fondo cuando la respuesta del órgano sea extemporánea y se declare la conformidad objetiva (CPLT 2015b).

**1. Ingreso.** Los amparos del derecho a acceso a información pública ingresan al CPLT por alguna de estas tres vías: i) Oficina de Partes, ii) Portal Transparencia y iii) Sistema de Reclamo en Línea del CPLT. Esta última vía se encuentra disponible en el sitio web del CPLT y es la principal modalidad utilizada por los reclamantes.

**2. Confección de la carpeta física.** La Oficina de Partes prepara las carpetas físicas con todos los antecedentes de los amparos que son interpuestos ante el CPLT. Si se trata de amparos que han ingresado electrónicamente, en forma automática el Sistema de Gestión de Casos (SGC) le asigna un Rol y almacena los documentos presentados. En cambio, si se trata de amparos que han sido interpuestos mediante escritos recibidos por la Oficina de Partes, ésta le asigna un Rol de ingreso y procede a digitalizar los documentos, todo lo cual es ingresado al SGC.

**3. Traspaso de las carpetas físicas a la UASARC.** Durante el curso del día, o a más tardar al día siguiente, los funcionarios de la Oficina de Partes le entregan las carpetas físicas con los nuevos casos al asistente ejecutivo de la Dirección Jurídica. La fecha de recepción de las carpetas por parte de la UASARC es registrada en el SGC<sup>10</sup>. Asimismo, el asistente ejecutivo entrega las carpetas físicas al Jefe de la UASARC.

**4. Revisión preliminar.** El Jefe de la UASARC efectúa una revisión rápida de los casos nuevos. Si se trata de casos respecto de los cuales existen precedentes en el CPLT, el Jefe de la UASARC anota los Roles de los casos respectivos. Con posterioridad, el analista a quien le corresponda revisar el caso debe considerar esa información. El Jefe de la Unidad también revisa el nombre del reclamante y la materia. Si se trata de un reclamante habitual, por lo general el nuevo amparo es asignado al analista que ha conocido de amparos interpuestos por el mismo reclamante en el pasado. En cuanto a la materia o contenido, el Jefe de la Unidad analiza ciertos antecedentes que le permiten anticipar el nivel de dificultad o complejidad del caso. En ese sentido, el Jefe de la Unidad considera (1°) si hay o no precedentes por parte del CPLT, (2°) si se afectan o no derechos de terceros, (3°) si el amparo contiene pocos o muchos documentos, (4°) si se invocan o no causales de reserva que aparentemente pudieran ser válidas, y (5°) si la calidad del órgano reclamado está o no determinada como sujeto obligado por la Ley de Transparencia. Esa revisión le permite al Jefe de la Unidad determinar la calificación del caso según su grado de complejidad: baja, media o alta. Si existen precedentes, el caso es calificado en baja o media complejidad. La cantidad de antecedentes del caso también incide en la calificación, pues a mayor cantidad de antecedentes, mayor será su complejidad. La existencia de terceros involucrados determina que estos casos sean considerados de media o alta complejidad. Si el órgano reclamado invoca causales de reserva, el caso es considerado de media o alta complejidad.

<sup>10</sup> En la aplicación intranet SGC se incorporan los datos en la pestaña “Admisibilidad”, sección “Fecha de Recepción en Unidad de Admisibilidad”.

**5. Asignación de los casos.** A continuación el Jefe de la UASARC asigna los casos a los analistas de admisibilidad en consideración de su experticia y carga de trabajo. Además, el Jefe de la Unidad considera los siguientes criterios al momento de asignar los casos entre los distintos analistas de admisibilidad: identidad del reclamante, materia o contenido, y complejidad del caso. El asistente ejecutivo registra la asignación de los casos en el SGC y distribuye las carpetas.

**6. Evaluación y análisis.** El analista de admisibilidad a quien se le ha asignado un caso debe completar una ficha en formato Word, donde da cuenta de su análisis del caso y formula la propuesta de admisibilidad<sup>11</sup>. El analista verifica si el amparo interpuesto cumple o no con los requisitos legales para ser admitido a tramitación. El Jefe de la UASARC recibe por correo electrónico la ficha de análisis y procede a comparar la información proporcionada con los antecedentes que se encuentran disponibles en el SGC. A continuación, el Jefe de la Unidad envía por correo electrónico al analista a cargo del caso su parecer frente a la propuesta. El Jefe puede aprobar el análisis y la propuesta, y solicitar correcciones de forma o sustantivas, si fuere necesario. Si el Jefe de la Unidad está en desacuerdo con el análisis y la propuesta efectuada por el analista, se lleva a cabo una conversación, en la cual el Jefe explica su decisión, y después procede a enviarle por correo electrónico la ficha corregida. A continuación el analista procede a subir al SGC la información contenida en la ficha de análisis, en los términos en que ha sido aprobada por el Jefe de la Unidad.

**7. Decisión de admisibilidad.** El análisis del amparo interpuesto requiere de una decisión respecto del examen de admisibilidad que ha efectuado el analista, la cual ha sido validada por el Jefe de la Unidad (CPLT 2012). Tres son las decisiones posibles:

**a) Declarar inadmisibile el amparo.** Las causales de inadmisibilidad son las siguientes: 1° extemporaneidad, por haber vencido el plazo previsto en el art. 24 de la Ley de Transparencia o antes del plazo fijado en el art. 14; 2° incompetencia objetiva, toda vez que la materia reclamada no dice relación con el ejercicio del derecho de acceso a información o se encuentra fuera de la competencia del CPLT, o bien, la solicitud de acceso a información es ingresada por un canal no habilitado por el órgano reclamado; 3° incompetencia subjetiva, si el órgano reclamado no es una entidad que se encuentre regulada por la Ley de Transparencia; 4° ausencia de infracción a la normativa sobre transparencia y acceso a información; y 5° falta de legitimidad activa o titularidad para ejercer la acción<sup>12</sup>. La decisión de inadmisibilidad es redactada por el analista de admisibilidad a cargo del caso, para luego ser firmada por el Consejo Directivo. La decisión es notificada mediante oficio conductor -firmado por el Director General o el Director Jurídico- despachado por la Oficina de Partes, quedando registro de todo lo anterior en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC) (CPLT 2013a).

**b) Solicitar subsanación o aclaración:** si en el amparo no se acompañan todos los antecedentes, es necesario solicitar al reclamante que subsane las deficiencias que hayan sido detectadas. Por ejemplo, ello sucede cuando el reclamante no acompaña la solicitud de información, la respuesta del órgano reclamado, o en los antecedentes que han sido acompañados no se aprecia claramente la infracción cometida. En esos casos se le solicita al requirente que proporcione otros antecedentes o que clarifique el sentido de su amparo, dentro del plazo de cinco días hábiles. Para acelerar la comunicación con el reclamante, el analista de admisibilidad le envía el contenido del oficio de subsanación mediante correo electrónico<sup>13</sup>. El oficio de subsanación es redactado por el analista y firmado por el Director Jurídico o el Jefe de la UASARC, lo cual queda registrado en el SIGEDOC. Si el reclamante no acompaña los documentos pedidos o no clarifica su petición, el amparo es declarado inadmisibile. Por el contrario, las subsanaciones o respuestas del reclamante son recibidas y analizadas por la UASARC, siendo igualmente registradas en SIGEDOC. Una vez terminada

<sup>11</sup> Los campos a completar en la ficha en formato Word son similares a los disponibles en la pestaña "Admisibilidad" del SGC.

<sup>12</sup> Ello sucede cuando el derecho de solicitar la información está restringido a un sujeto específico y éste no haya formulado la solicitud, o cuando no exista identidad entre el solicitante de información y quien interpone el amparo.

<sup>13</sup> A través de la pestaña "Subsanación" del SGC es posible enviar el contenido del oficio. Para tales efectos se utiliza el correo electrónico [admisibilidad@cplt.cl](mailto:admisibilidad@cplt.cl) o el correo del analista.

la fase de subsanación, corresponde determinar si el amparo ha de ser declarado admisible o inadmisibile, lo cual es analizado en el siguiente Comité de Admisibilidad.

**c) Declarar admisible el amparo y someterlo a tramitación en el CPLT.** En este escenario, el analista a quien se le ha asignado el caso puede derivar el caso a SARC o dar traslado al órgano para que evacúe sus descargos y el caso pase a tramitación de fondo.

**8. Comité de Admisibilidad.** El día anterior a la sesión de Consejo Directivo, el Jefe de la UASARC crea en el SGC el “Comité de Admisibilidad” respectivo. A través de esa aplicación se genera el Acta del Comité de Admisibilidad, donde se da cuenta de los casos ingresados, las propuestas de líneas de acción y decisiones tempranas. Se da cuenta del Acta en la sesión del Consejo Directivo.

**9. Traslado.** Si el Comité de Admisibilidad determina que se debe dar traslado al órgano reclamado y a los interesados, el analista de admisibilidad procede a redactar los oficios respectivos. Mediante la notificación del oficio básicamente se le informa al órgano que se ha interpuesto un amparo en su contra, se le indica el contenido de la solicitud del reclamante, se precisan las peticiones concretas y necesarias para que el amparo pueda ser resuelto, otorgándosele un plazo de diez días hábiles para evacuar el traslado. Por ejemplo, si el órgano reclamado invoca causales de reserva, en el traslado se le solicita que se refiera a dichas causales. También se le puede solicitar que entregue copia de determinados documentos cuando se constata que el reclamante no estuvo en condiciones de acompañarlos. Si corresponde, se le piden los datos de terceros que podrían verse afectados y los antecedentes del procedimiento de comunicación con tales terceros, en su caso. Los oficios de traslado son revisados por el Jefe de la UASARC. El oficio de traslado se notifica por correo certificado o es enviado directamente a las dependencias del organismo si éste se encuentra ubicado cerca de las oficinas del CPLT. Al igual que en todas las notificaciones que efectúa el CPLT, la Oficina de Partes es responsable de llevarlas a cabo. Por el momento, Carabineros de Chile es el único organismo que es notificado mediante correo electrónico, pues ambas instituciones suscribieron un convenio que permite dicha notificación.

**10. Descargos.** Los descargos de los organismos ingresan al CPLT principalmente a través de la Oficina de Partes. Pero también pueden ingresar mediante vía electrónica al correo institucional del CPLT, al correo del asistente ejecutivo de la Dirección Jurídica, o al correo de tramitación de casos. La fecha que se registra en el SGC es la fecha en que fueron recibidos los descargos en el CPLT, cualquiera sea la modalidad utilizada. Si es la Oficina de Partes quien recibe los descargos, entonces procede a digitalizar los antecedentes e incluirlos en el SIGEDOC<sup>14</sup>. Si la Oficina de Partes recibe electrónicamente los descargos, entonces no es necesaria su digitalización, bastando que sean registrados en el SIGEDOC. Si los descargos son recibidos mediante correo electrónico por el asistente ejecutivo de la UASARC, entonces procede a incorporar los datos en el SIGEDOC.

El asistente ejecutivo es la persona encargada de hacerle seguimiento al oficio de traslado, centralizando la recepción de todos los descargos. Las carpetas físicas de los casos que han terminado recientemente y de los que se encuentran pendientes de decisión son administradas por el asistente ejecutivo de la Dirección Jurídica, quien guarda los archivos en un kardex. El asistente ejecutivo es la persona responsable de incorporar copia física de todos los documentos que se han ido acumulando en cada caso, por ejemplo, subsanaciones, descargos, pronunciamientos de SARC, etc., Ella mantiene informados por correo electrónico a los analistas de admisibilidad a cargo de los casos respecto de los descargos que ingresan al CPLT.

Se verifica que no existan gestiones pendientes en la UASARC. En los casos en que el órgano proporciona información o da respuesta según lo solicitado, el analista de admisibilidad formula en la ficha de

<sup>14</sup> El SGC y el SIGEDOC se encuentran interconectados, de modo que los analistas tienen acceso a toda la información registrada en ambos sistemas.

la carpeta material los lineamientos que podrían ser de utilidad para la Unidad de Análisis de Fondo al momento de redactar el borrador de la decisión. También pudiera ser que el analista llegue a la conclusión que corresponde declarar la inadmisibilidad del amparo en consideración de los nuevos antecedentes que han sido proporcionados por el órgano. Por ejemplo, el órgano podría informar que entregó respuesta al reclamante dentro de plazo, quien ha negado haberla recibido. En esta hipótesis, corresponde al analista de fondo redactar el borrador de la decisión.

Si no se reciben descargos, el asistente ejecutivo verifica que se haya notificado al órgano y que se haya cumplido el plazo otorgado para evacuar los descargos. Normalmente, el asistente ejecutivo envía un correo electrónico al enlace del órgano respectivo, otorgándole un plazo extraordinario de tres días hábiles para que evacúe el traslado. Ese correo es incorporado en la carpeta material y la gestión se incorpora en la ficha del SGC.

En el evento que existan gestiones pendientes, el analista de admisibilidad le solicita al asistente ejecutivo que envíe un correo electrónico al órgano, reiterando la petición inicial y otorgándole tres días hábiles para contestar. Si los datos solicitados no aluden a terceros, la UASARC traspasa inmediatamente el caso a la Unidad de Análisis de Fondo. En cambio, si hay referencia a terceros, la UASARC espera el transcurso de los tres días hábiles, para darles traslado por diez días para que ellos hagan valer sus derechos. Si los terceros evacúan traslado, los antecedentes que proporcionen se integran a la carpeta material, se actualiza la ficha de análisis y se consigna en el SGC, para luego proceder a traspasar el caso.

**10. SARC.** Si el Jefe de la UASARC considera que el caso puede ser derivado a SARC, esa decisión se registra en el SGC y “se recibe el caso en SARC”. Los casos que son derivados a SARC son de complejidad baja o media. Corresponde al analista a cargo del caso enviar un correo electrónico al enlace para proponerle la búsqueda de SARC, indicándole que cuenta con un plazo de dos días hábiles para acusar recibo del correo y aceptar SARC. Si el órgano nada señala al respecto, se informa el fracaso de éste. Lo mismo ocurre si el órgano acepta el SARC y transcurridos los 10 días no proporciona la información solicitada pero, en este caso, se envía un correo reiterando la presentación y se le señala que si no hay respuesta dentro del plazo que se indica, se entiende que la gestión SARC ha fracasado. Durante esos 10 días, se suspende la realización de otras gestiones referidas al caso. Sin embargo, lo que sucede en la práctica es que después de dos días los analistas de admisibilidad por lo general llaman por teléfono al enlace para informarle sobre el correo enviado y la propuesta de SARC. Si dentro de los diez días el enlace no responde, se envía un correo reiterando la presentación y se le señala que si no hay respuesta inmediata se entiende que la gestión de SARC ha fracasado. Estas comunicaciones son consignadas en la ‘pestaña’ de SARC disponible en el SGC.

Si el enlace envía la información dentro del plazo señalado, el analista de admisibilidad procede a analizarla con objetividad, verificando si los antecedentes proporcionados están o no conforme a lo solicitado. En caso que la información esté (aparentemente) completa, se solicita pronunciamiento por parte del reclamante. Para tales efectos se notifica al reclamante mediante carta certificada, a menos que haya renunciado a esa forma de notificación. Si el reclamante está de acuerdo con la información recibida, se le solicita pronunciarse sobre la conformidad con la respuesta o información proporcionada. Con esta conformidad se establece el desistimiento que puede ser expreso o tácito y el analista redacta la decisión.

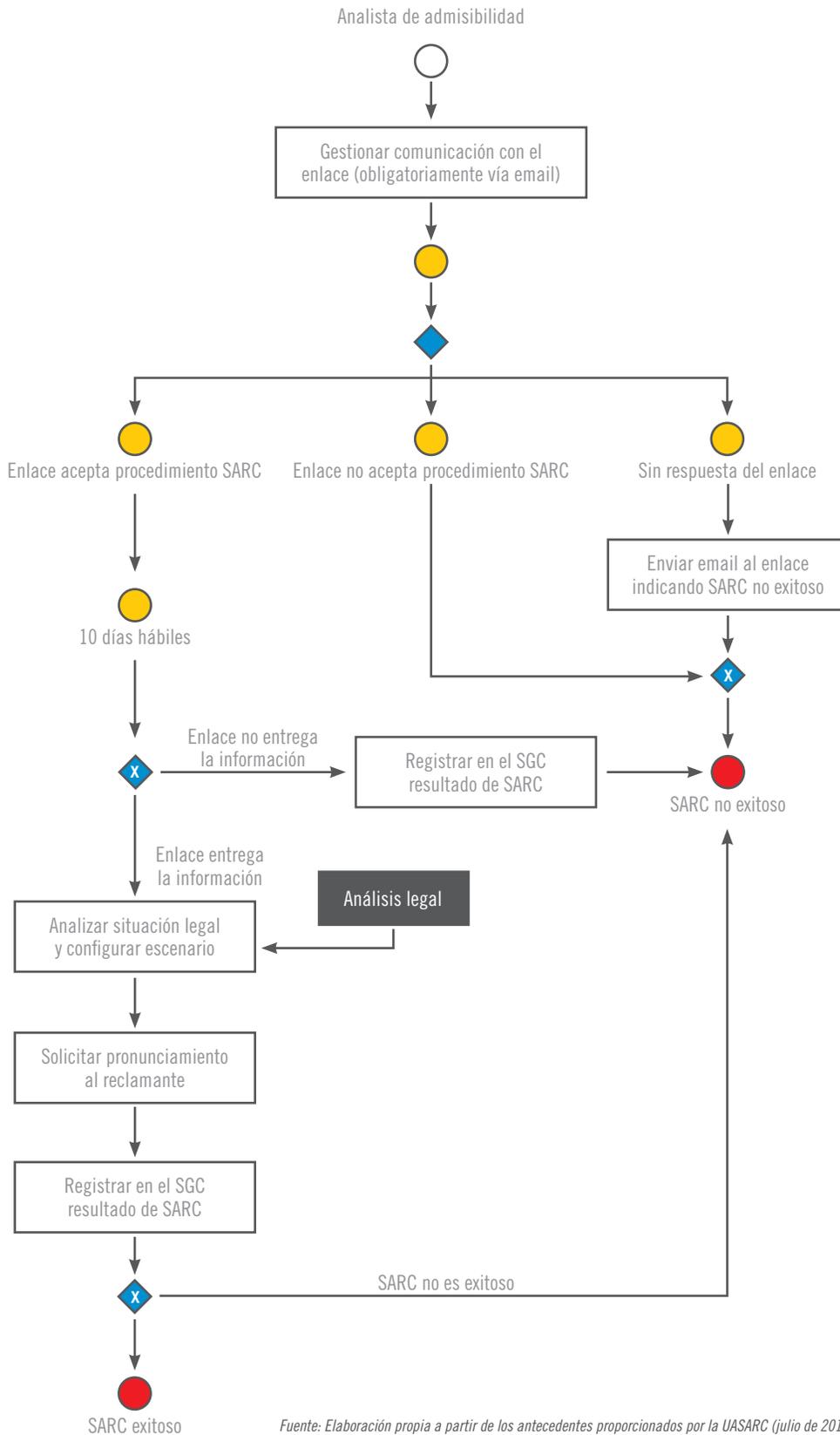
Si el requirente de información recibe durante las gestiones de SARC los antecedentes que ha solicitado, pero no se desiste expresa o tácitamente de su amparo, el analista a cargo procede a comparar la información entregada por el órgano reclamado y la solicitada por el reclamante. Si la información

entregada está acorde con la solicitud del reclamante, se declara su “conformidad objetiva” y se redacta la decisión respectiva. También pudiera suceder que, a la luz de los antecedentes, lo que corresponde es declarar la inadmisibilidad del amparo. Por ejemplo, en el caso que el fundamento del amparo sea la falta de respuesta, sin embargo, en las gestiones de SARC, el órgano reclamado acredita haber respondido la solicitud dentro de plazo y conforme con lo requerido, podría declararse inadmisibile por ausencia de infracción. Si las gestiones del SARC fracasan se da traslado al órgano, y posteriormente se traspasa el caso a la Unidad de Análisis de Fondo.

En cuanto al formato de las negociaciones, generalmente ocurren por correo electrónico. Los analistas se contactan con distintos enlaces en su trabajo porque la distribución de casos no considera al órgano como factor determinante. Al reclamante no se le informa que el caso se encuentra en SARC. Sólo se le informa si las gestiones ante el órgano han prosperado, para que declare su conformidad con los antecedentes recibidos. Hay mucha diversidad en la manera en que los enlaces se comunican con los analistas de admisibilidad a propósito de la búsqueda de SARC. Por ejemplo, algunos responden de inmediato, mientras que otros lo hacen al final del último día de plazo. Cabe mencionar que los analistas de admisibilidad han recibido muy poca capacitación en técnicas de negociación, habilidades de comunicación y atención de usuarios.

En estos momentos las gestiones de SARC son desgastantes para los analistas porque deben comunicarse en diversas ocasiones con el enlace respectivo. Las respuestas de los órganos suelen ser incompletas e incluso en ocasiones son desordenadas. Dado que las comunicaciones de los enlaces no suelen ser prolijas, el analista de admisibilidad se encuentra obligado a revisar cada uno de los datos que envían, identificando la información faltante. En reiteradas oportunidades sucede que los enlaces envían un exceso de información, aumentando el tiempo de revisión de los antecedentes por parte del analista de admisibilidad. También puede tornarse desgastante la comunicación con los reclamantes, pues ellos pueden referirse a múltiples temas o aristas del caso cuya resolución les interesa, sin aportar antecedentes concretos.

FIGURA 2: Flujograma del Proceso SARC en el CPLT



Fuente: Elaboración propia a partir de los antecedentes proporcionados por la UASARC (julio de 2015).

**11. Traspaso interno.** El traspaso de los casos por parte de la UASARC a la UNIDAD DE ANÁLISIS DE FONDO se efectúa dos veces por semana, de acuerdo al siguiente procedimiento: el analista de admisibilidad le entrega la carpeta material al Jefe de la UASARC, quien a su vez traspasa el caso a través del SGC<sup>15</sup>, enviando al Jefe de la UNIDAD DE ANÁLISIS DE FONDO un correo electrónico en el que queda constancia de la nómina de los casos entregados, identificado por Rol. Además, el Jefe de la UASARC hace entrega de las carpetas físicas al Jefe de la UNIDAD DE ANÁLISIS DE FONDO.

Si transcurre aproximadamente el plazo de un mes desde el despacho del oficio de traslado y no se recibe respuesta por parte del órgano o de terceros, el caso es traspasado a la UNIDAD DE ANÁLISIS DE FONDO (CPLT 2011).

**12. Indicadores de gestión.** A partir del 1° de marzo de 2015, el indicador que se fijó para la UASARC es derivar a SARC el 40% de los casos que son declarados admisibles, sin considerar en ese cálculo los reclamos por transparencia activa. Cabe mencionar que en los meses previos el porcentaje de casos derivados a SARC era inferior al 20% de los casos declarados admisibles, de modo que se ha doblado la cantidad de casos en los cuales se está buscando SARC. Pudiera concluirse que antes del 1° de marzo de 2015, la búsqueda de SARC no fue una prioridad para el CPLT.

En los hechos, en la UASARC se ha asumido el compromiso interno de cerrar los casos inadmisibles y que no requieran gestión dentro de 22 días corridos desde la fecha de ingreso. Para el caso de los reclamos de transparencia activa se ha fijado la meta de declarar la inadmisibilidad dentro de 30 días corridos. Respecto de la redacción de las decisiones que declaren la inadmisibilidad por falta de subsanación, la meta es cerrar tales casos dentro de 50 días corridos desde la fecha de ingreso. Estos fueron los indicadores de la UASARC hasta el 30 de diciembre de 2014.

<sup>15</sup> Dicha aplicación se encuentra en la pestaña "Admisibilidad" del SGC.

### 3. MEJORAS Y DESAFÍOS 2015

Antes de revisar las innovaciones recientes en el CPLT, es conveniente tener en cuenta el contexto a partir del cual surgen. Durante el 2014 ingresaron al CPLT 2.812 casos, con un promedio mensual de 234 casos. Ese mismo año egresaron 2.444 casos, con un promedio mensual de 204 decisiones. Esta última cifra se desglosa de la siguiente manera: 1.086 decisiones de inadmisibilidad (44,43%), con una duración promedio de tramitación de 22 días; 1.212 decisiones de fondo (49,59%), con una duración promedio de 119 días; y 146 decisiones que acogen el desistimiento del reclamante (5,97%), con una duración promedio de 51 días. Ese año sólo se derivaron a SARC 199 casos, con una tasa de éxito del 77,69%: 91 decisiones que acogen el amparo y declaran la conformidad objetiva (45,72%), y 64 decisiones que acogen el amparo y declaran el desistimiento del reclamante (32,16%). Las gestiones de SARC fracasaron en 44 casos (22,11%). El stock acumulado de casos el 30 de diciembre de 2014 era de 803 casos (CPLT 2015<sup>a</sup>: 23, 56-60, 76-81), lo cual fue evaluado con preocupación y se adoptaron medidas para mejorar la situación.

El CPLT ha impulsado internamente algunas iniciativas para mejorar la aplicación de SARC. Durante 2014 la Unidad de Arquitectura de Negocios e Información de la Dirección de Operaciones y Sistemas efectuó un levantamiento de información. Se conocieron de primera fuente otras experiencias de mediación a nivel nacional, como el Consejo de Defensa del Estado, Servicio Nacional del Consumidor, Dirección del Trabajo y Superintendencia de Salud. El 2 de diciembre de 2014 dicha Unidad formuló una propuesta global de modelo de operación para SARC (CPLT 2104b). Se plantearon cambios a los procesos de trabajo, tanto en la UASARC como en la Unidad de Análisis de Fondo, y se argumentó a favor de la creación de una nueva (sub)unidad de SARC en la Dirección Jurídica. La propuesta incluía el diseño y ejecución de un plan piloto, donde se seleccionarían diez casos semanales, cada uno de los cuales tendría una duración estimada en 40 días hábiles, considerando una tasa de éxito del 85%. También se sugirió celebrar convenios con universidades y contratar mediadores externos, a quienes se les pagaría por caso concluido. También se efectuaron simulaciones de los tiempos necesarios para gestionar SARC, se formularon ajustes al sistema informático para cubrir las necesidades de SARC, se identificaron perfiles de analistas<sup>16</sup>, criterios de selección<sup>17</sup>, etc.

En paralelo, en 2014 se desarrolló otra propuesta por parte de los analistas de la Dirección Jurídica, quienes argumentaron a favor de la creación de una Unidad de SARC (CPLT 2014c). Se planteó la idea de crear una Unidad de SARC dentro de la Dirección Jurídica, a quien se le encomendaría la administración de todas las gestiones de SARC, así como la realización de las decisiones correspondientes conforme al resultado obtenido. Esta Unidad recibiría los casos de la Unidad de Admisibilidad y, en paralelo, analizaría los descargos de los sujetos obligados. En cuanto a la composición del equipo de trabajo, se propuso que fuesen profesionales con dedicación exclusiva a SARC, capacitados en un conjunto de habilidades para obtener resultados en plazos breves: negociación, comunicación, planificación, trabajo en equipo, orientación a resultados, etc. También se sugirió ampliar el número de días para la búsqueda de SARC, pasando de 10 a 20 días hábiles.

Finalmente, en base a estas propuestas y el análisis general de la situación de SARC, se realizaron dos ajustes en el año 2015. El primero se estableció en la planificación anual, donde la Unidad de

<sup>16</sup> Los analistas no tendrían que ser necesariamente abogados, pues el equipo podría estar integrado por sociólogos, psicólogos, asistentes sociales, etc. (CPLT 2014b: 7).

<sup>17</sup> 1) Amparo; 2) Complejidad baja o media; 3) Precedentes del CPLT; 4) Ausencia o denegación de respuesta por parte del órgano reclamado frente a la petición del reclamante; 5) Institución con convenio SARC (CPLT 2014b: 8).

Planificación y Calidad de la Dirección General estableció un nuevo indicador de gestión para la UASARC, fijando en 40% la tasa de derivación de casos admisibles a SARC. En este contexto, se puede reportar que entre el 1° de marzo y el 30 de junio de 2015 ingresaron 988 casos, de los cuales 615 fueron declarados admisibles (62,2%). En ese período se seleccionaron 267 casos para ser derivados a SARC, lo que corresponde al 43,4%; mientras que los otros 348 casos han continuado con su tramitación (56,6%). Otro antecedente importante es que en esos cuatro meses se han efectuado diligencias para lograr SARC en 232 casos. En 155 de esos casos se ha tenido éxito (66,8%), y en 77 han fracasado las gestiones de SARC (33,2%).

Posteriormente, en Agosto 2015, se estableció un **nuevo plan piloto de SARC**, que consideró elementos de las dos propuestas elaboradas en el período 2014 y la revisión de buenas prácticas internacionales. De esta manera, se reestructuró el sistema anticipado de resolución de controversias cuyo foco es arribar a **soluciones colaborativas** en el acceso a la información entre el órgano público reclamado y el solicitante de información. Este plan piloto consideró tanto acciones de intervención en la gestión interna de SARC, como un plan de intervención externo.

El plan de intervención interno consideró la creación de una sub-unidad con dedicación exclusiva a SARC dentro de la Unidad de Admisibilidad y SARC, para la cual se contrató a 3 profesionales con dedicación exclusiva y se asignó a un profesional más antiguo en el rol de coordinación de este equipo. En la selección del nuevo equipo, se privilegiaron las habilidades de negociación y relacionamiento. La Tabla 6 sintetiza el cambio en la cantidad de personal y tareas asignadas.

**TABLA 6:** Equipo de la Unidad de Admisibilidad y SARC para el Plan Piloto SARC 2015

Equipo UASARC antes del piloto	5 ½ profesionales	Todos cumplen tareas de análisis de admisibilidad y gestión de SARC.
Equipo UASARC Plan Piloto	8 ½ profesionales	4 ½ profesionales cumplen tareas de análisis de admisibilidad 4 profesionales cumplen tareas exclusivas de SARC*
* Todos los profesionales antiguos que ahora tienen dedicación exclusiva a admisibilidad realizan gestiones de SARC en casos complejos.		

Como se generó un equipo de dedicación exclusiva a la gestión de SARC, se mantuvo el tiempo de 10 días hábiles para la búsqueda de este tipo de soluciones, especificando los siguientes indicadores de gestión:

**TABLA 7:** Indicadores de Gestión del Plan Piloto SARC 2015

	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.-Feb.
Tasa progresiva de casos admisibles derivados a SARC	55%	60%	60%	65%
Tasa progresiva de éxito de SARC en casos derivados	40%	45%	45%	50%

Además, se ha ampliado el ámbito de acción de los analistas de la Dirección Jurídica para facilitar la búsqueda de soluciones colaborativas. En este nuevo plan piloto también se seleccionarán casos en los cuales pudiera alcanzarse un acuerdo entre las partes, en consideración de los antecedentes que han sido proporcionados por los órganos reclamados.

Los nuevos indicadores que han sido fijados implican un aumento progresivo de la cantidad de casos admisibles del CPLT que se someten al mecanismo de solución alternativa. De la misma manera, se estableció la expectativa de que con mayor experiencia en el equipo y una adecuada instalación del plan de intervención externo, la tasa de éxito de SARC debería aumentar a lo largo del desarrollo del plan piloto.

El plan de intervención externo considera cambios relevantes en la gestión de SARC, así como también su registro interno al interior del Consejo. En esta línea, el primer punto a destacar es que algunos sujetos obligados habían manifestado su molestia con el proceso, ya que durante las negociaciones se les solicitaba que colaboraran facilitando la información para poner término al caso. Pese a que el organismo hubiera accedido a proporcionar los antecedentes, el CPLT dictaba una decisión que acogía el amparo, declarando la conformidad objetiva y se representaba la extemporaneidad de la respuesta, lo que se considera por parte de los órganos, como una decisión en contra, generando, en algunos casos, dudas y suspicacias en torno al sistema. Para abordar este punto, se decidió incorporar **incentivos para los sujetos obligados**, el primero es que cuando se realiza una gestión de SARC exitosa, se da por resuelta la solicitud de acceso a la información inicialmente formulada y además, en el marco de este proceso, no se representa la extemporaneidad de la respuesta al órgano<sup>18</sup>.

Los elementos complementarios de este plan de intervención externo son la difusión del modelo entre los organismos públicos para mostrar sus ventajas, destacar los nuevos incentivos para la solución alternativa y promover convenios para facilitar SARC y establecer la notificación electrónica como mecanismo formal de comunicación entre el CPLT y el sujeto obligado (en vez del oficio por correspondencia certificada en papel). En esta línea, se incorporará la explicación de SARC en la página web del Consejo y se realizarán actividades de difusión, además de aprovechar las instancias de capacitación para difundir estas modificaciones.

Este plan piloto aborda de manera comprehensiva muchos de los temas que han constituido dificultades para el despliegue de SARC de manera más extendida y es por ello que los resultados de esta experiencia serán muy relevantes para la revisión del tratamiento de los amparos en el Consejo en el futuro. De todas formas, es importante señalar que los esfuerzos de mejora en la gestión también están siendo acompañados de otros de carácter normativo, ya que se busca incorporar SARC en las modificaciones a la Ley 20.285 para darle soporte formal, puesto que algunas instituciones han expresado a través de sus enlaces y asesores jurídicos que éste es un procedimiento informal que no cuenta con reconocimiento legal, por lo que no aceptan la invitación que les formula el CPLT de resolver los amparos por esta vía.

Adicionalmente, pueden identificarse algunas áreas de mejora complementaria para la tramitación de casos en el CPLT. En este sentido, sería posible simplificar el contenido de las decisiones de inadmisibilidad, redactándolas en un lenguaje sencillo y sin tecnicismos jurídicos. Además, junto con la decisión, se podría acompañar una *Guía Práctica*, de modo que en una próxima oportunidad, el interesado cuente con más herramientas para interponer correctamente los amparos o reclamos. Adicionalmente, para facilitar el traspaso de información sobre los precedentes del CPLT y la jurisprudencia relevante al interior del equipo jurídico, pudiera ser de utilidad contar con un *blog* interno, medida que ha sido útil en el Comisionado de Información en Escocia (Dunion & Rojas 2015).

Finalmente, en base al desarrollo de SARC en el Consejo para la Transparencia, se refleja el compromiso institucional por la facilitación del acceso a la información pública, la instalación de prácticas que permitan la colaboración de los distintos actores y la búsqueda constante de la mejora continua en los procesos de gestión institucional.

<sup>18</sup> Esto quedará registrado como una decisión en la que se "da por entregada la información", la que incluirá también los casos en que la información no obre en poder del órgano reclamado—ya sea por inexistencia o por haber sido solicitada a un órgano no competente, en cuyo caso corresponderá una derivación (denominada "da por atendida la solicitud"). Ambos casos vienen a sustituir la categoría "conformidad objetiva" que hasta la fecha de iniciado este procedimiento reflejaba las SARC exitosas.

## BIBLIOGRAFÍA

- CPLT (2010a): *“Acta de la Sesión Ordinaria n° 137 de Consejo Directivo”*, Santiago, 30 de marzo.
- (2010b): *“Ficha de registro de las gestiones de la Unidad de Promoción y Clientes en el Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos”*, documento interno de trabajo, Santiago, abril.
- (2010c): *“Flujograma del Plan Piloto de SARC en el CPLT 2.0”*, documento interno de trabajo, Santiago, mayo.
- (2010d): *Memoria Institucional 2009*. Santiago.
- (2010e): *“Plan Estratégico 2010-2012”*, Santiago, abril.
- (2010f): *“Plan Operativo del Plan Piloto de SARC en el CPLT”*, documento interno de trabajo, Santiago, abril.
- (2010g): *“Plan Piloto SARC”*, documento interno de trabajo, Unidad de Admisibilidad y Unidad de Promoción y Clientes, Santiago.
- (2010h): *“Protocolos de Atención de Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos”*, documento interno de trabajo, Santiago, abril.
- (2011): *“Protocolo de Traspaso de Casos”*, aprobado por el Consejo Directivo, Sesión n° 290, 14 de octubre.
- (2012): *“Guía de Estilo para la Redacción de Decisiones del Consejo para la Transparencia”*, Dirección Jurídica, documento interno de trabajo, Santiago, 21 de septiembre.
- (2013a): *“Acuerdo del Consejo para la Transparencia que delega facultades de tramitación de los amparos y reclamos en directivos del CPLT”*, publicado en el Diario Oficial el 20 de junio.
- (2013b): *Memoria Institucional 2012*. Santiago.
- (2013c) *“Informe Final: Estudio de Satisfacción de Clientes Públicos y Privados”*. Dirección de Estudios, Santiago.
- (2014a): *Memoria Institucional 2013*. Santiago.
- (2014b): *“Propuesta de Rediseño de SARC”*, documento interno de trabajo, Unidad de Arquitectura de Negocios e Información, Santiago, 2 de diciembre.
- (2014c): *“Propuesta Solución Anticipada de Resolución de Controversia (SARC)”*, documento interno de trabajo, Dirección Jurídica, Santiago.
- (2015a): *Memoria Institucional 2014*. Santiago.
- (2015b): *“Procedimiento: Admisibilidad (versión 6.0)”*, documento interno de trabajo, Unidad de Admisibilidad y SARC, Santiago, junio.

Dunion, Kevin & Rojas, Hugo: *“Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos y Derecho de Acceso a Información Pública: Análisis de las experiencias escocesa, inglesa e irlandesa”*, Programa de Cooperación de la Unión Europea con América Latina para el Impulso de la Cohesión Social, 2015.

Olavarría, Mauricio: *La institucionalización y gestión estratégica del acceso a la información y la transparencia activa en Chile*. Banco Interamericano de Desarrollo & Consejo para la Transparencia, 2012.

Rojas, Hugo: *Solución Alternativa de Amparos del Derecho de Acceso a Información en el Consejo para la Transparencia*. Tesis para optar al grado de Magister en Gerencia y Políticas Públicas, Universidad Adolfo Ibáñez, Santiago, 2010.

### Normativa chilena

Decreto n° 13, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, *Reglamento de la Ley n° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública*, publicado en el Diario Oficial el 13 de abril de 2009.

Decreto n° 20, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, *Estatuto de Funcionamiento del Consejo para la Transparencia*, publicado en el Diario Oficial el 23 de mayo de 2009.

Ley n° 19.880, sobre *Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado*, publicada en el Diario Oficial el 29 de mayo de 2003.

Ley n° 20.285, de *Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado*, publicada en el D.O. el 20 de agosto de 2008.

Resolución Exenta n° 398/2012, Consejo para la Transparencia, *Aprueba nuevo Reglamento Orgánico del Consejo para la Transparencia*, 18 de julio de 2012, modificado el 10 de junio de 2013.

**SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE  
AMPAROS AL DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN  
EN EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA**

HUGO ROJAS CORRAL