

**Consejo para la Transparencia**  
Dirección de Fiscalización  
Unidad de Derecho de Acceso a la Información

# Informe Fiscalización

Derecho de Acceso a la Información

Proceso de Fiscalización Modalidad  
Electrónica focalizada en la respuesta de las  
Municipalidades 2018

**MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN**

Fecha: 16 de octubre de 2018



Remite informe sobre fiscalización del cumplimiento de las normas sobre Derecho de Acceso a la Información Pública establecidas por la Ley N° 20.285 focalizada en la calidad de la respuesta

Santiago, 16 de octubre de 2018

SEÑOR  
ALBERTO GYHRA SOTO  
ALCALDE

## MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN

### PRESENTE

En cumplimiento del Plan de Fiscalización 2018 el Consejo para la Transparencia procedió a fiscalizar el desempeño de las Municipalidades, en el tratamiento y atención de las solicitudes de acceso a la información, en la modalidad electrónica, que en esta oportunidad se ha focalizado en la calidad de la respuesta. Lo anterior, sin perjuicio, de considerar observaciones en las etapas de ingreso y gestión de las solicitudes, en el caso que correspondan.

La fiscalización tuvo por finalidad comprobar el cumplimiento del Título IV de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo 1° de la Ley N° 20.285, de 2008, del Título I, II y III de su Reglamento y la Instrucción General N° 10 del Consejo para la Transparencia, sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información.

El proceso se desarrolló de conformidad con las normas y procedimientos de control establecidos por este organismo, y comprendió el análisis y seguimiento de una solicitud de acceso a la información pública creada para estos fines, utilizando la metodología del “usuario incógnito”, la cual fue ingresada el día 19 de marzo de 2018.

Para efectos de la fiscalización se verificaron las siguientes etapas:

**Respuesta:** Se evalúa el análisis interno de la competencia para responder la solicitud en caso de que exista una eventual derivación y expurgación. Se incluye, además, la revisión de la entrega de la información por parte del órgano, así como su denegación al calificarla de secreta o reservada. Se considera, también, la entrega de información con datos personales.

**Expediente y Registro:** Está compuesta por el expediente, escrito en formato material o electrónico en el que consta todo el procedimiento administrativo de acceso a la información y el registro actualizado, escrito de igual manera en formato material o electrónico.

A continuación se señala los resultados del proceso de fiscalización 2018, como también el resultado de las evaluaciones anteriores:

**Cumplimiento Histórico:**

Año	Modalidad	Puntaje Final
2018	Electrónica	83,23
2017	Electrónica	75,51
2016	Electrónica	88,48
2015	Electrónica	87,88
2014	Presencial	88,95
2014	Electrónica	5,70

Los resultados de la fiscalización y de las buenas prácticas registradas dieron lugar a observaciones que se señalan en el Informe adjunto, las que se solicita revisar exhaustivamente, realizando las correcciones necesarias para dar total cumplimiento de las normas de la Ley 20.285.

Con el objeto de verificar el mejoramiento en el desempeño de la institución recomendamos utilizar la herramienta de autoevaluación de derecho de acceso a la información que se encuentra disponible en la Extranet del Consejo para la Transparencia (<http://extranet.consejotransparencia.cl/>) a la que tiene acceso el enlace de su organismo acreditado ante este Consejo.

Finalmente, y en caso de no encontrarse incorporado, lo invitamos a adherir al Portal del Transparencia del Estado el cual considera el tratamiento de las solicitudes de acceso a la información pública y la publicación de información en transparencia activa. El correo de contacto es [portal@cpl.cl](mailto:portal@cpl.cl).

Saluda atentamente a usted,

**ANDREA RUIZ ROSAS**  
Directora General (s)  
Consejo para la Transparencia

## INFORME DE FISCALIZACIÓN DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN MODALIDAD ELECTRÓNICA-MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN

En cumplimiento de su Plan de Fiscalización 2018 el Consejo para la Transparencia procedió a fiscalizar el desempeño de las instituciones en el tratamiento y atención de las solicitudes de acceso a la información, en la modalidad electrónica, con enfoque en la etapa de Respuesta, y Expediente y Registro, que generan el puntaje de esta fiscalización.

Para estos efectos, se preparó una solicitud de acceso a la información, para ser ingresada mediante la modalidad de usuario incógnito a través de los sistemas electrónicos utilizados con este objeto.








El detalle de los incumplimientos en los requerimientos normativos y las buenas prácticas se encuentran a continuación:



### Fecha y Contenido de la Solicitud:

El día 26/03/2018 se ingresó en forma electrónica la siguiente solicitud: "Solicito el acto o resolución por el cual se estableció el Plan Comunal de Protección Civil actualmente vigente, el Comité de Protección Civil, y el informe final de las emergencias que afectaron a la comuna durante los meses de enero y febrero de 2018", recibiendo un comprobante de ingreso al correo electrónico, sin número.

Los resultados de la institución fueron:

Etapa	Puntaje	Ponderación	Puntaje Final
Respuesta	82,35	95,00	78,23
Expediente y Registro	100,00	5,00	5,00
<b>Resultado Final de la Fiscalización</b>			<b>83,23</b>

Sub-etapas de Respuesta	%	Observaciones	
Derivación	--	No Aplica	
Expurgación	--	No Aplica	
Entrega de la Información	87.50	Respuesta no contiene el detalle de lo solicitado	
Información a Disposición Permanente del Público	--	No Aplica	
Información Secreta o Reservada	--	No Aplica	
Entrega Efectiva de la Información	100.00	Sin Observaciones	
Entrega de Información con Datos Personales	0.00	La información enviada contiene datos personales	

Sub-etapas de Expediente y Registro	%	Observaciones
Expedientes	100.00	Sin Observaciones 
Registros	100.00	Sin Observaciones 

## EVALUACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS:

### INCUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS NORMATIVOS DE LA ETAPA DE RESPUESTA:

Etapa	Sub Etapa	Texto Pregunta
Respuesta	Entrega de la Información	III 1.1.1.5 El acto administrativo que ordena la entrega de la información, ¿contiene el detalle de la información específica que se solicitó?
Respuesta	Entrega de Información con Datos Personales	IV 2.2 Cuando se solicitan documentos u otros formatos en los que se contemplan datos personales que no correspondan a los del peticionario y éstos no hayan sido requeridos, el órgano ¿tacha estos datos personales?
Respuesta	Entrega de Información con Datos Personales	IV 2.2.1 En el caso anterior, ¿consigna en el formato respectivo que el tachado se efectuó en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 19.628?

#### Observaciones:

##### III|1.1.1.5

En primer lugar, la Municipalidad de Quillón notifica al solicitante la entrega de la información a través de un correo electrónico y no por un acto administrativo. En virtud del numeral 3 de la Instrucción General N° 10, "Durante la etapa resolutoria, el órgano público deberá efectuar la revisión de fondo de lo solicitado con la finalidad de pronunciarse sobre la petición formulada, sea entregando la información requerida o negándose a ello, para lo cual dispondrá la revisión de la información pedida y procederá a redactar el acto administrativo de respuesta y a notificarlo al peticionario".

En segundo lugar, se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017. Este correo electrónico no contiene el detalle de la solicitud, la cual debe ser transcrita tal como fue escrita en el formulario.

Según la letra b) del numeral 3.1 de la Instrucción General N° 10, el acto administrativo que ordena la entrega de la información deberá detallar la información específica que se solicitó y a la que se esté dando acceso, procurando ajustarse estrictamente a la petición realizada por el solicitante, de modo que éste reciba en forma completa e íntegra la información requerida.

##### IV|2.2

El Plan de Emergencia de Quillón 2017-2018, enviado por la institución, contiene los números de teléfono móvil y de casa de los integrantes del Comité de Protección Civil Comunal. Estos números de teléfono no debieron haber sido entregados, por lo que dependiendo de su origen, se debieron tratar de la siguiente forma:

En el caso de los números de teléfono de particulares, estos se deben tachar e indicar que el tachado se efectuó en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 19.628. Según el numeral N° 4.3 de la Instrucción General N° 10, cuando se contemplen datos personales que no correspondan a los del peticionario y no hayan sido requeridos, se procederá a tachar los mencionados antecedentes, debiendo consignar en el formato respectivo que el tachado se procedió a efectuar en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 19.628.

En el caso de los números de teléfono institucionales, de acceso directo a autoridades o funcionarios, según la jurisprudencia contenida en los casos roles C988-12, C136-13, C974-14, C2477-14 y C427-15 de esta Corporación, se debe denegar su entrega en base al artículo 21 N° 1 de la Ley 20.285, es decir, cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, toda vez que el dar a conocer números de teléfonos, casillas de correo electrónico u otros medios obligaría a las autoridades o funcionarios cuya función regular no es la atención de comunicaciones telefónicas o de público en general, a atender éstos, distrayéndolos de sus labores habituales.

Sin perjuicio de que este proceso de fiscalización se ha focalizado en la calidad de la respuesta, se formulan también las siguientes observaciones respecto de la etapa de Ingreso de la solicitud de acceso a la información, así como el nivel de implementación de las Buenas Prácticas:

#### INCUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS NORMATIVOS DE LA ETAPA DE INGRESO:

Etapa	Sub Etapa	Texto Pregunta
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1.2 ¿Presenta el comprobante la fecha de presentación de la solicitud de información?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1.3 ¿Presenta el comprobante el número de ingreso de la solicitud de información?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.1.1.4 ¿Presenta el comprobante el contenido de la solicitud de información?
Ingreso	Sistema Electrónico de Gestión de Solicitudes	I 5.2 ¿Se publica una dirección de correo electrónico u otro medio idóneo al cual informar los problemas de funcionamiento del sitio web o para otorgar apoyo ante dificultades técnicas u operacionales?

#### Observaciones:

##### I|4.1.1.2

Se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017. Tanto el comprobante de ingreso en línea como el enviado al correo electrónico del solicitante no contienen la fecha, el número y el contenido de la solicitud.

Según el numeral 1.4 de la Instrucción General N°10, los órganos públicos deberán otorgar a los requirentes el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, el número de ingreso y su contenido, cuando así éstos lo exijan.

##### I|5.2

Solo se presenta el plan de contingencia, pero no dónde y cómo informar cuando la página web presente problemas en su funcionamiento o para solicitar apoyo ante dificultades técnicas. Esto debe señalarse expresamente.

Según el numeral 9 de la Instrucción General N°10, cada órgano administrativo publicará una dirección de correo electrónico de contacto u otro medio idóneo al cual informar los problemas de funcionamiento del sitio web o para que se le otorgue apoyo a los usuarios ante dificultades técnicas u operacionales inesperadas del sistema electrónico, según lo establecido en el artículo 22 del Decreto Supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

**BUENAS PRÁCTICAS SIN IMPLEMENTAR:**

Etapa	Sub Etapa	Texto Pregunta
Ingreso	Formulario Descargable	I 3.BP.1.14 ¿El formulario descargable se presenta en idiomas distintos al español?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.5 ¿El comprobante contiene la fecha en que se cumple el plazo de 20 días hábiles con que cuenta el órgano para contestar la solicitud, establecido por la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.8 ¿El comprobante indica la posibilidad de hacer seguimiento al procedimiento de acceso a la información de su solicitud en línea, indicando el link respectivo?
Ingreso	Acuse de Recibo	I 4.BP.1.1.9 ¿El comprobante advierte que se puede requerir al solicitante, eventualmente, la subsanación de su solicitud, indicando los casos en los que esto puede ocurrir, los plazos y la forma en que se hará?
Respuesta	Entrega de la Información	III 1.BP.1.2 ¿Publica el órgano en la página web de Transparencia Activa los actos administrativos por los cuales se accede a las solicitudes de información?
Expediente y Registro	Registros	G 2.BP.4 ¿Publica en el banner de Transparencia Activa, el registro en el cual se incorporan los actos administrativos en virtud de los cuales se notifica al solicitante que la información no obra en su poder?

**Observaciones:**
**I|3.BP.1.14**

Se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017.

El formulario descargable no se presenta en un idioma diferente al español. Según el numeral 1.2 de la Instrucción General N°10, se considerará una buena práctica que el formulario se encuentre disponible en diversos idiomas.

**I|4.BP.1.1.5**

Se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017.

Tanto el comprobante de ingreso en línea como el enviado al correo electrónico del solicitante no contienen la fecha en que se cumple el plazo de 20 días hábiles con que cuenta el órgano para contestar la solicitud, establecido por la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

**I|4.BP.1.1.8**

Se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017.

Tanto el comprobante de ingreso en línea como el enviado al correo electrónico del solicitante no indican la posibilidad de hacer seguimiento al procedimiento de acceso a la información de su solicitud en línea.

#### I|4.BP.1.1.9

Se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017.

Tanto el comprobante de ingreso en línea como el enviado al correo electrónico del solicitante no advierten que se puede requerir al solicitante, eventualmente, la subsanación de su solicitud, indicando los casos en los que esto puede ocurrir, los plazos y la forma en que se hará.

#### III|1.BP.1.2

Se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017.

No se publican los actos administrativos relativos a solicitudes de acceso a la información en la sección de Transparencia Activa de la página web del organismo.

Según el numeral 3.1 de la Instrucción General N°10, se considerará como buena práctica que los órganos publiquen en la página web de Transparencia Activa, los actos administrativos por los cuales se acceda a las solicitudes de acceso a la información, clasificándolos por materia y fecha, salvo cuando se trate de información que hubiese sido entregada exclusivamente en atención a la persona del peticionario, caso en el cual, deberá abstenerse de publicar la respuesta correspondiente.

#### G|2.BP.4

Se reitera la observación planteada en el Informe de fiscalización de Derecho de Acceso a la Información del 12 de Octubre del 2017.

No se publica en el banner de Transparencia Activa, de la página web del organismo, el registro de los actos donde se notifica que la información no obra en el poder del organismo.

Según el numeral 2.3 de la Instrucción General N°10, se considerará buena práctica que los órganos dispongan de un registro al que incorporen el acto administrativo en virtud del cual se notifique al solicitante que la información no obra en su poder, como consecuencia de la expurgación de los respectivos documentos o de la búsqueda infructuosa, a que se refieren los literales a) y b) precedentes, individualizando el acto administrativo correspondiente y la descripción de la información inexistente. Se recomienda que dicho registro sea publicado en el banner de Transparencia Activa del órgano.