



# PORTAL DE TRANSPARENCIA

---

## Manual de Usuario



## Índice

1	Requerimientos del sistema .....	4
2	Ingreso como usuario .....	4
2.1	Inicio de sesión .....	4
2.2	Olvido de clave.....	5
3	Escritorio del funcionario .....	5
3.1	Acceder al escritorio del funcionario .....	5
4	Área de trabajo del escritorio .....	6
A.	Solicitudes de acceso a la información .....	6
B.	Transparencia Activa .....	7
C.	Ver reclamos realizados al municipio frente al Consejo para la Transparencia .....	7
D.	Indicadores y estadísticas .....	7
E.	Fiscalización .....	8
F.	Consejo y buenas prácticas.....	8
G.	Asesoría y preguntas frecuentes.....	9
H.	Listado de solicitudes por etapa .....	10
I.	Filtros de búsqueda.....	10
5	Tramitaciones de una solicitud .....	11
5.1	Estados de una Solicitud .....	11
5.2	Subsanación .....	13
5.3	Analizar subsanación del solicitante .....	16
5.4	Notificar a terceros .....	17
5.5	Derivar a otro organismo .....	19
5.6	Desistimiento .....	22
5.7	No es una solicitud de información .....	23
5.8	Solicitudes internas a dirección o unidades.....	23
5.8.1	Hacer una solicitud interna.....	24
5.8.2	Verificar si se han respondido solicitudes interna .....	25
5.9	Revisión de la solicitud.....	27
5.9.1	Enviar a revisión.....	27
5.9.2	Responder revisión .....	27
5.9.3	Firma de la solicitud.....	28
5.10	Notificar respuesta.....	28
5.11	Cumplimiento de lo resuelto. ....	32
6	Escritorio del Operador del Municipio (Operador OR) .....	32



6.1	Gestión de usuarios del organismo o municipio (OR).....	33
6.2	Datos del usuario al modificar o añadir uno.....	34
6.3	Edición del organismo.....	35
7	Área de trabajo para tramitación de solicitudes .....	37
7.1	Buscador .....	38
7.2	Solicitudes por etapa .....	39
7.3	Bandeja de solicitudes .....	39
7.4	Información de la solicitud .....	40
	A. Histórico de tramitación .....	41
	Documentos y otras tareas de la solicitud (expediente).....	41
7.5	Documentos y otras Tareas.....	42
7.6	Preferencias del usuario.....	43
8	Proceso de gestión de solicitudes de información: .....	44
9	Plantillas de documentos .....	45
10	Como ciudadano (persona o solicitante) .....	46
10.1	Registrarse como ciudadano (persona) .....	46
10.2	Completar mi ficha.....	47
10.3	Ingresar solicitud sin iniciar sesión .....	48
10.4	Ingresar solicitud iniciando sesión.....	50
11	Como funcionario .....	53
11.1	Ingreso como funcionario .....	53
12	Ejercicios de gestión de una solicitud.....	54
12.1	Ingreso de una solicitud material o presencial .....	54
12.2	Responder a una Subsanación como ciudadano .....	55
12.3	Editar la ficha del organismo.....	56
13	Procedimiento administrativo de acceso a la información.....	57
13.1	Detalle del procedimiento administrativo de acceso a la información en el Portal de Transparencia.	57



# 1 Requerimientos del sistema

Antes de acceder al escritorio del funcionario para la tramitación de las solicitudes su equipo debe cumplir una serie de requisitos:

- a. Disponer de un runtime de Java 1.5 o superior (si se va a utilizar firma electrónica avanzada o el visor de tramitación Model@ o escáner desde el mismo sistema).
- b. Tener instalado Acrobat Reader o cualquier aplicación de lectura de documentos pdf.
- c. Acceso a Internet.
- d. Resolución mínima pantalla 1024x764.
- e. Browser o Navegador (IE 8.0 o Chrome o Firefox 4.0) o superior.
- f. Acceso a escáner a quienes requieran digitalizar documentos para el expediente electrónico.
- g. Acceso a Impresora.

## 2 Ingreso como usuario

### 2.1 Inicio de sesión

Para el funcionario es requisito que inicie sesión en el Portal de Transparencia, esto se realiza desde la home ([www.portaltransparencia.cl](http://www.portaltransparencia.cl)), después ingrese su mail y clave:

The screenshot shows the homepage of the Portal de Transparencia Chile. At the top, there is a navigation bar with the logo, the text 'Portal Transparencia Chile', and a dropdown menu for 'Organismos Regulados'. On the right side of the header, there are links for 'Iniciar sesión' and 'Nuevo usuario'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Buscar..' and a magnifying glass icon. A secondary navigation bar contains links for 'Portada', '¿Qué es transparencia?', 'Directorio de Organismos Regulados', and 'Acerca del Portal'. The main content area features four large icons with text: 'Solicitar información', 'Ver información pública de organismos regulados', 'Hacer seguimiento a solicitudes', and 'Reclamar ante el Consejo'. At the bottom, there are three columns of text: '¿Quieres conocer más sobre transparencia?', '¿Quieres conocer más sobre casos resueltos?', and 'Preguntas frecuentes'. The footer contains the text 'Portal de Transparencia' on the left, a small logo in the center, and 'Página 4' on the right.



## 2.2 Olvido de clave

Si olvida su clave haga clic en 'He olvidado mi contraseña', luego ingrese el mail con el cual está registrado, ingrese el texto de verificación y haga clic en 'Siguiente', un mail le llegará a su correo con la clave, y deberá ir a *Iniciar Sesión* ingresando con la nueva clave.

Formulario para recuperar la contraseña. El título es "He olvidado mi contraseña". Hay un campo de texto para "Dirección de correo (Requerido)", una imagen de seguridad con un código "240" y una línea roja, y un campo de texto para "Texto de verificación (Requerido)". En la parte inferior hay un botón "Siguiente".

## 3 Escritorio del funcionario

El escritorio del funcionario es una zona privada del Portal de Transparencia, con acceso sólo para aquellos usuarios a los que se haya asignado el perfil de FUNCIONARIO, en el escritorio del funcionario el usuario podrá acceder a las solicitudes de su competencia, a sus datos y a su tramitación y gestión, a los reclamos presentados a su organismo y a una serie de indicadores y estadísticas.

### 3.1 Acceder al escritorio del funcionario

Para acceder al escritorio del funcionario primero es necesario iniciar sesión en el Portal de Transparencia (mediante el acceso *Iniciar sesión* situado en la parte superior derecha de la página) y, por supuesto, disponer de los permisos necesarios para ello a través del perfil FUNCIONARIO el cual debe ser solicitado al funcionario que gestiona los usuarios en el municipio (el que tiene el rol Operador OR).

Tras iniciar sesión, si el usuario sólo tiene asignado el perfil FUNCIONARIO el sistema le redirigirá automáticamente al escritorio. En caso de tener más de un perfil podrá accederse al escritorio del funcionario eligiendo esa opción en la parte superior derecha de la página, mediante el menú que se despliega al hacer *clic* sobre su nombre.

Captura de pantalla del escritorio del funcionario. En la parte superior derecha, el nombre "Fernanda Saez" tiene un menú desplegado con las siguientes opciones: "Escritorio funcionario", "Escritorio Coordinador OR", "Escritorio Consejo", "Escritorio Operador", "Gestionar usuarios" y "[Desconectar]". El menú está resaltado con un recuadro rojo. En la parte inferior izquierda, se muestra el nombre "Fernanda Saez" y "[Municipalidad de Aconcagua]".



## 4 Área de trabajo del escritorio

Portal Transparencia Chile

Buscar..

Solicitudes de Acceso a la Información   Transparencia Activa   Reclamos   Indicadores y estadísticas   Fiscalización

Consejos y Buenas Prácticas  
Asesoría y Preguntas Frecuentes

### Escritorio del Funcionario

[Municipalidad de ...]

181 Solicitudes de acceso a la información

0 Etapa de ingreso y recepción

8 Etapa análisis y búsqueda  
1 Críticas  
Solicitud interna

0 Etapa resolución

172 Etapa de cumplimiento de lo resuelto

1 Solicitudes anuladas

Ingreso solicitud al sistema

Buscar: [input]   Opciones avanzadas   Buscar   Limpiar

Fecha: [Seleccionar]   [Seleccionar]

A: Solicitudes de Acceso a la Información  
B: Transparencia Activa  
C: Reclamos  
D: Indicadores y estadísticas  
E: Fiscalización  
F: Consejos y Buenas Prácticas  
G: Asesoría y Preguntas Frecuentes  
H: Solicitudes de acceso a la información  
I: Buscador y filtros  
J: Ingreso solicitud al sistema

### A. Solicitudes de acceso a la información

Un clic en esta opción le lleva a la página por defecto del escritorio del funcionario:

Solicitudes de Acceso a la Información   Transparencia Activa   Reclamos   Indicadores y estadísticas   Fiscalización

Consejos y Buenas Prácticas  
Asesoría y Preguntas Frecuentes

### Escritorio del Funcionario

V [Municipalidad de ...]

181 Solicitudes de acceso a la información

0 Etapa de ingreso y recepción

8 Etapa análisis y búsqueda  
1 Críticas  
Solicitud interna

0 Etapa resolución

172 Etapa de cumplimiento de lo resuelto

1 Solicitudes anuladas

Ingreso solicitud al sistema

Buscar: [input]   Opciones avanzadas   Buscar   Limpiar

Fecha: [Seleccionar]   [Seleccionar]



## B. Transparencia Activa

Información disponible en la URL:

[http://www.cplt.cl/consejo/site/artic/20150609/asocfile/20150609180750/manual\\_de\\_publicacion\\_ta.pdf](http://www.cplt.cl/consejo/site/artic/20150609/asocfile/20150609180750/manual_de_publicacion_ta.pdf)

## C. Ver reclamos realizados al municipio frente al Consejo para la Transparencia

Verá todos los reclamos asociados al municipio, su estado, fecha de ingreso, reclamante y un enlace al documento de decisión y a su análisis de jurisprudencia si es que tiene.

12 Reclamos	Buscar: <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/>					
0 Reclamos en trámite	Filtrar Búsqueda					
12 Reclamos cerrados	Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/>					
<b>12 Reclamos cerrados</b>						
Rol	Tipo	Resumen	Ingreso	Reclamante	Reclamado	Decisión CPLT
C2030-13	AMPARO	Habría solicitado documentos que indica.	18 de noviembre 2013	PABLO IBARRA	Municipalidad de	DESPACHO DE NOTIFICACIÓN 20 diciembre 2013
C1720-13	AMPARO	Solicita información sobre patente de establecimie...	10 de octubre 2013	JUAN LUIS PÉREZ M.	Municipalidad de	DESPACHO DE NOTIFICACIÓN 25 octubre 2013
C1507-12	AMPARO	Solicita información que indica.	18 de octubre 2012	ALBERTO FAU	Municipalidad de	DESPACHO DE NOTIFICACIÓN 27 diciembre 2012
C976-11	AMPARO	Nómina del personal que se ha desempeñado en el DE...	02 de agosto 2011	ALBERTO FA	Municipalidad de	DESPACHO DE NOTIFICACIÓN 28 octubre 2011

## D. Indicadores y estadísticas

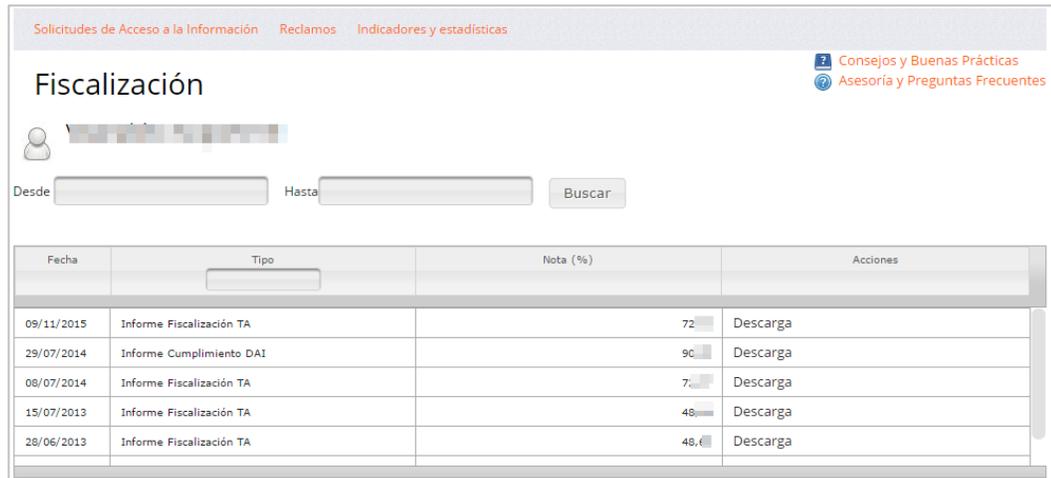
Esta página muestra las principales estadísticas e indicadores de la gestión de solicitudes. Para visualizarlo debe seleccionar el indicador y el rango de fecha, si no indica rango de fecha, entonces filtra por el último período anual o mensual según el tipo de indicador. Cuenta con la opción de descargar en formato CSV.

Solicitudes de Acceso a la Información		Transparencia Activa	Reclamos	Indicadores y estadísticas	Fiscalización
[ Municipalidad ]		Consejos y Buenas Prácticas Asesoría y Preguntas Frecuentes			
Indicadores	<b>INDICADORES</b>				
Estadísticas	Visualizar: <input type="text" value="Porcentaje de solicitudes contestadas después de 20 días sin notificar prórroga"/>				
Otros	Selección rango de fecha:				
	Desde: <input type="text" value="11/03/2015"/>	Hasta: <input type="text" value="11/03/2016"/>	<input type="button" value="Mostrar"/>		
	Fecha		% Contestadas		
	Junio-2015	7.69%			
	Agosto-2015	16.67%			
	Septiembre-2015	16.67%			
	Octubre-2015	14.29%			
	1				



## E. Fiscalización

Los informes de fiscalización son subidos al Portal por el Consejo para la Transparencia, en esta página podrá ver cada uno de los informes al municipio, su nota, la fecha de notificación y podrá descargar el informe en formato PDF haciendo clic en 'Descarga'.



Fecha	Tipo	Nota (%)	Acciones
09/11/2015	Informe Fiscalización TA	72	Descarga
29/07/2014	Informe Cumplimiento DAI	90	Descarga
08/07/2014	Informe Fiscalización TA	7	Descarga
15/07/2013	Informe Fiscalización TA	48	Descarga
28/06/2013	Informe Fiscalización TA	48,6	Descarga

## F. Consejo y buenas prácticas

El Consejo para la Transparencia publica aquí documentos de buenas prácticas, guías, ayudas y otros documentos orientados a mejorar la gestión de la transparencia municipal.

Haga clic en el nombre del documento para descargarlo en formato PDF.



Consejos y Buenas Prácticas

Francisco Astudillo (gmail) Astudillo

Buscar:

Fuente: -- Seleccione --

Fecha: -- Mes -- -- Año --

Buscar (Limpiar filtro)

Buenas prácticas

- procedimiento administrativo de acceso a la información  
JPG  
Fuente: Coordinador  
Fecha: 05/02/2013
- Formulario Solicitud de Acceso a la Información  
PDF  
Fuente: Consejo para la Transparencia  
Fecha: 11/03/2013
- Texto refundido de la IG N° 10 del Consejo para la Transparencia sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información  
PDF  
Fuente: CPLT  
Fecha: 18/03/2013



## G. Asesoría y preguntas frecuentes

En esta página puede realizar preguntas a quienes tienen los roles de:

- Preguntas al Coordinador (rol de quien coordina a los organismos municipales en el uso del Portal)
- Preguntas al Operador del Municipio.

### Asesoría y Preguntas Frecuentes

 **Fernanda Saez**

Mis preguntas Preguntas comunes

#### Realizar pregunta

Preguntar al Coordinador Preguntar al Operador

#### Mis preguntas

No se han encontrado preguntas

 Agustinas 1291 piso 6, Santiago [Políticas de privacidad](#) | [Visualizadores & plug-ins](#) | [Mapa de sitio](#)

Portal Transparencia Chile Organismos Regulados  **Fernanda Saez**

Portada [¿Qué es transparencia?](#) [Directorio de Organismos Regulados](#) [Acerca del Portal](#)

### Asesoría y Preguntas Frecuentes

 **Fernanda Saez**

Mis preguntas Preguntas comunes

#### Preguntas comunes

*Esta es una pregunta al operador or para contestar en la sección de preguntas comunes*  
Esta es la respuesta del operador or y que publica en la sección de preguntas comunes  
**Como se puede realizar una pregunta**

 Agustinas 1291 piso 6, Santiago [Políticas de privacidad](#) | [Visualizadores & plug-ins](#) | [Mapa de sitio](#)  
800 361 012 [Preguntas Frecuentes](#)  
[soporte\[at\]portaltransparencia.cl](#)

 0  Me gusta 0 



## H. Listado de solicitudes por etapa

En esta página verá el número de solicitudes que hay en cada etapa, también muestra el número de solicitudes críticas (que tienen menos de 5 días hábiles para su vencimiento).

Haciendo clic en cada etapa se mostrarán las solicitudes, si hace clic en el código de una solicitud irá al detalle de la solicitud para su gestión y tramitación.

Código	Nombre	Fecha ingreso - final	Estado	Notificaciones
0000172	jaime	16/2/2016 - 15/3/2016	Crítico Faltan 2 días Solicitud interna	Ninguna Notificación
1T0000174	nolberto	18/2/2016 - 17/3/2016	Crítico Faltan 4 días Solicitud interna	Ninguna Notificación

## I. Filtros de búsqueda

1. Buscar

2. Fecha Mes

3. Fecha Año

4. Buscar

5. Opciones avanzadas

1. Ingrese aquí el término o palabra sobre la cual realizará la búsqueda, si desea buscar por código de solicitud, debe ingresar el código completo de esta.
2. Fecha Mes de ingreso de la solicitud que busca
3. Fecha Año de ingreso de la solicitud que busca
4. Haga clic en 'buscar'.
5. Si desea una búsqueda avanzada haga clic en 'Filtrar Búsqueda'.

Observe que al realizar la búsqueda los resultados se actualizarán en el listado de solicitudes por etapa, haga clic en la etapa que contiene la ó las solicitudes resultado de la búsqueda.



## 5 Tramitaciones de una solicitud

### 5.1 Estados de una Solicitud

---

#### 5.1.1. Etapa de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información

**INGRESO Y RECEPCIÓN:** Corresponde a la etapa donde queda una solicitud recién ingresada por un solicitante, es una especie de bandeja de entrada desde donde se deben ir tomando las solicitudes para darles curso a su gestión (*ver punto 5.1*).

#### 5.1.2. Etapa de análisis formal de la solicitud de acceso a la información

**EN ANALISIS:** Corresponde a la primera etapa de gestión de una solicitud, en este nivel aparecen las opciones que permitirán darle curso al procesamiento de la solicitud (*ver punto 5.2 - 2*).

**ESPERA RESPUESTA SUBSANACION:** Corresponde a un estado de espera y se produce cuando el Encargado de Transparencia Pasiva ha solicitado una subsanación o rectificación al Solicitante (*ver punto 5.3*).

**PREPARAR NOTIFICACION:** Corresponde al estado en que queda una Solicitud cuando el Encargado de Transparencia Pasiva ha decidido notificar a un tercero y se encuentra en proceso de preparación de la notificación (*ver punto 5.4 - 1*).

**ESPERA RESPUESTA DE TERCERO:** Cuando el Encargado de Transparencia Pasiva realiza una notificación a Tercero la Solicitud quedará en este estado durante 3 días hasta que se vuelva a dar curso (*ver punto 5.4 - 2*).

**SOLICITUD INTERNA:** Este estado indica que el Encargado de Transparencia Pasiva ha realizado solicitudes a departamentos o unidades internas al Organismo y que está a la espera de que sus requerimientos sean respondidos (*ver punto 5.8*).

#### 5.1.3. Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información

**DECIDIR RESPUESTA:** Este estado permite avanzar a una etapa de resolución donde el Encargado de Transparencia Pasiva podrá seleccionar el tipo de respuesta que entregará al Solicitante (*ver punto 5.8*).

**ESPERAR PAGO DE COSTOS DE REPRODUCCION:** Corresponde al estado en que queda una Solicitud cuando existen costos asociados al medio en el que se entregará la respuesta y se trata a un estado continuo al de "Notificación de Respuesta" (*ver punto 5.10 – 6*)

**PREPARAR RESPUESTA:** Una Solicitud quedará en este estado cuando el Encargado de Transparencia Pasiva ha indicado que la respuesta se encuentra disponible al momento de decidir el tipo de respuesta.

**NOTIFICACION RESPUESTA:** Corresponde al estado en que queda una solicitud que luego de que al decidir el tipo de respuesta se ha decidido informar o notificar la respuesta al Solicitante.

**REGISTRO DESISTIMIENTO:** Corresponde al estado que toma una solicitud cuando el Encargado de Transparencia Pasiva se encuentra en proceso de informar un desistimiento (*ver punto 5.6*).

**REVISAR RESPUESTA:** Corresponde al estado en que queda una solicitud luego de que el Encargado de Transparencia Pasiva solicita al perfil de Revisor de la Respuesta, quien valida la información que será entregada al ciudadano (*ver punto 5.9*).



#### **5.1.4. Etapa de cumplimiento de lo resuelto**

DERIVADA: Este estado indica que una Solicitud ha sido derivada a otro Organismo y corresponde a un estado final, es decir, la solicitud ha sido finalizada mediante esta acción (*ver punto 5.5*).

RESPUESTA ENTREGADA: Corresponde al estado que toma una solicitud cuando el Encargado de Transparencia Pasiva ha dado respuesta a una solicitud y se cierra como trámite en la plataforma (*ver punto 5.10 - 7*).

SOLICITUD DESISTIDA: Corresponde al estado que toma una solicitud cuando el Encargado de Transparencia Pasiva ha notificado al solicitante el cierre de una solicitud por desistimiento (*ver punto 5.6*).

#### **5.1.5. No Corresponde a una Solicitud de acceso a la información**

SOLICITUD ANULADA: Corresponde al estado que toma una solicitud cuando el Encargado de Transparencia Pasiva identifica que el trámite en curso no corresponde a una solicitud de acceso a la información, de modo que se cierra la solicitud quedando como anulada.



## 5.2 Subsanación

1. Primero se debe analizar la solicitud para que el Portal habilite todas las acciones disponibles para la gestión de una solicitud de acceso a la información.

Solicitudes

- 44 ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN 40 Críticas
- 5 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA 3 Críticas
- 10 ETAPA RESOLUCIÓN 9 Críticas
- 5 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO
- 0 SOLICITUDES ANULADAS

Buscar solicitudes

Acciones

- ▶ ANALIZAR SOLICITUD

SOLICITUD SELECCIONADA

Código solicitud: CT100T0000071  
 Fecha ingreso: 22/02/2016 00:00:00  
 Estado: INGRESO Y RECEPCIÓN  
 Solicitante: [Redacted]  
 Solicitud: [Redacted]  
 Subsanación: No tiene

REGISTRO DE ACTUACIONES

Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta
22/02/2016 00:00:00	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN)	-

Opciones de Listados: Hoja de cálculo PDF

2. Se debe analizar la solicitud si es admisible o no, si es admisible pero considera que la información no es clara debe subsanar. Para ello se debe presionar sobre el botón "SUBSANAR LA SOLICITUD" cómo se muestra a continuación.

Solicitudes

- 43 ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN 40 Críticas
- 6 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA 3 Críticas
- 10 ETAPA RESOLUCIÓN 9 Críticas
- 5 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO
- 0 SOLICITUDES ANULADAS

Buscar solicitudes

Acciones

- ▶ DERIVAR A OTRO ORGANISMO
- ▶ NOTIFICAR A TERCERO
- ▶ DECIDIR TIPO DE RESPUESTA
- ▶ SUBSANAR LA SOLICITUD
- ▶ NOTIFICAR PRÓRROGA
- ▶ REGISTRAR DESISTIMIENTO

SOLICITUD SELECCIONADA

Código solicitud: CT100T0000071  
 Fecha ingreso: 22/02/2016 00:00:00  
 Estado: EN ANÁLISIS  
 Solicitante: [Redacted]  
 Solicitud: [Redacted]  
 Subsanación: No tiene

REGISTRO DE ACTUACIONES

Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta
10/03/2016 16:29:54	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANÁLISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)	-
22/02/2016 00:00:00	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN)	10/03/2016 16:29:54

Opciones de Listados: Hoja de cálculo PDF

3. Una vez iniciada la acción de subsanación se debe elegir en las tareas de qué forma se va a notificar a la persona según como el solicitante ha requerido que se le envíe la información.

Acciones

- ▶ ESPERAR RESPUESTA SUBSANACIÓN
- ▶ NOTIFICAR PRÓRROGA
- ▶ REGISTRAR DESISTIMIENTO

Documentos (2) y Otras Tareas (2)

- ADJUNTAR CARTA ENVIADA → Utilizar opcionalmente cuando se ha solicitado entrega por correo Postal
- ADJUNTAR COMPROBANTE ENVÍO CARTA → Utilizar obligatoriamente cuando se ha solicitado entrega por correo Postal
- ENVIAR MAIL AL SOLICITANTE → Utilizar cuando se ha solicitado entrega por correo electrónico, formato libre
- GENERA SUBSANACIÓN → Utilizar cuando se ha solicitado entrega por correo electrónico, formato estandar

REGISTRO DE ACTUACIONES

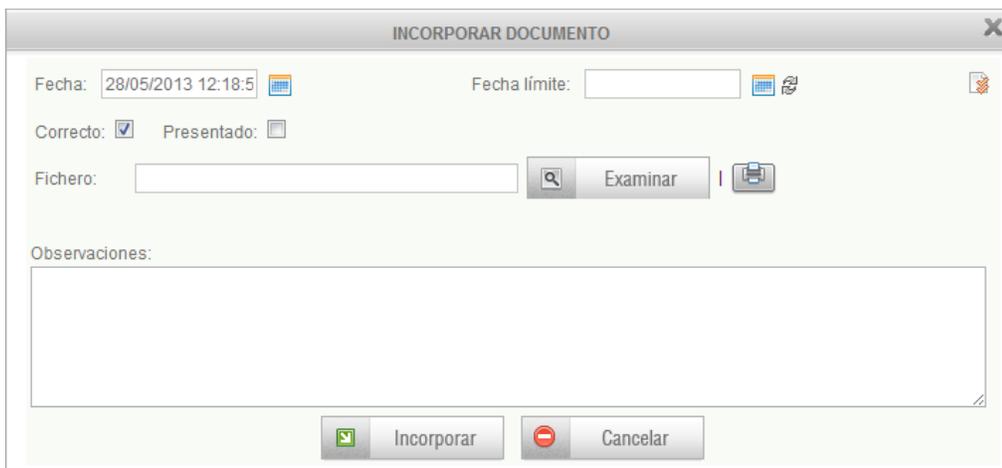
Desde	Trámite	Estado (Etapa)
10/03/2016 16:36:37	SUBSANAR LA SOLICITUD	PREPARAR NOTIFICACION (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)
10/03/2016 16:29:54	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANÁLISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)
22/02/2016 00:00:00	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN)

Opciones de Listados: Hoja de cálculo



Dentro de las posibilidades con las que se puede SUBSANAR al solicitante se cuenta:

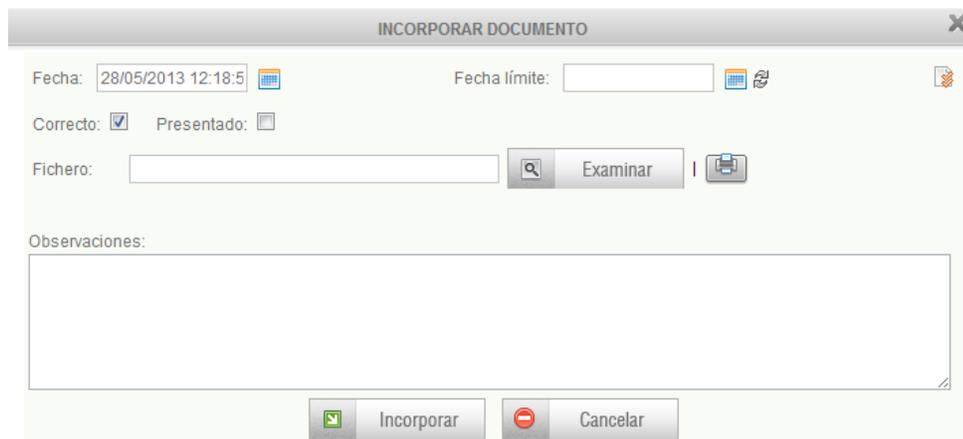
### 3.1. Adjuntar carta enviada.



The screenshot shows a web application window titled "INCORPORAR DOCUMENTO". It features a date field set to "28/05/2013 12:18:5" and an empty "Fecha límite" field. There are checkboxes for "Correcto" (checked) and "Presentado" (unchecked). A "Fichero:" field is empty, with "Examinar" and "Agregar" buttons next to it. Below is a large empty text area for "Observaciones". At the bottom are "Incorporar" and "Cancelar" buttons.

En esta tarea se puede incorporar (Adjuntar) la carta de subsanación enviada al solicitante por correo postal.

### 3.2. Adjuntar comprobante envío carta.



This screenshot is identical to the one above, showing the "INCORPORAR DOCUMENTO" window with the same fields and controls.

En esta tarea el sistema permite adjuntar el comprobante de entrega de carta de subsanación entregada.



### 3.3. Genera el correo con el motivo de contacto.

Email	Acciones
personapdt@gmail.com	

En esta tarea se generara el correo electronico para enviar subsanación al solicitante si pidio responder por este medio, se podra adjuntar documentos de la subsanación (si existen), y también se permite Adjuntar algún documento si fuese necesario para enviar al solicitante.

### 3.4. Generar subsanación

Requisitos que Fatan

En esta tarea del sistema, se pueden generar distintos tipo de documentos para proceder a realizar la subsanación de la SAI.



- Al finalizar una de las tareas, hacer clic en la acción esperar respuesta de subsanación, con esta acción se detiene el tiempo y el solicitante tiene 5 días para subsanar.

The screenshot shows a web application interface. On the left, there is a sidebar with a list of actions under the heading 'Acciones'. The action 'ESPERAR RESPUESTA SUBSANACIÓN' is highlighted with a red circle. Below it are 'NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN', 'NOTIFICAR PRÓRROGA', and 'REGISTRAR DESISTIMIENTO'. At the bottom of the sidebar, there is a section for 'Documentos (2) y Otras Tareas (2)' with options 'ADJUNTAR CARTA ENVIADA' and 'ADJUNTAR COMPROBANTE ENVÍO CARTA'.

The main area shows a 'SOLICITUD SELECCIONADA' for 'Fernanda Saez' from 'AUTORIDAD FIRMANTE, Municipalidad de Ñconeague'. The request details are:
 

- Código solicitud: MU99970000993
- Fecha ingreso: 28/05/2013 10:25:57
- Estado: PREPARAR NOTIFICACION
- Solicitante: Enrique Santander Pinto
- Solicitud: buenos dias, solicito información de presupuesto del verano feliz

Below the details is a 'HISTORIA DE LA SOLICITUD' table:

Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta	U
28/05/2013 10:43:09	SUBSANAR LA SOLICITUD	PREPARAR NOTIFICACION (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA.)	-	Fern
28/05/2013 10:38:56	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA.)	28/05/2013 10:43:09	Fern
28/05/2013 10:25:57	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN)	28/05/2013 10:38:56	SOLICITAN

### 5.3 Analizar subsanación del solicitante

Una vez que el solicitante subsana la información, se debe realizar la acción ANALIZAR SUBSANACIÓN, si es por sistema cambiara de estado, si es de forma manual debe realizar la tarea Adjuntar respuesta subsanación donde se adjunta la documentación enviada por el solicitante.

- Se debe realizar la acción analizar subsanación para continuar si la subsanación se hizo de forma manual, se debe subir la respuesta manual en la tarea que aparece "Adjuntar respuesta subsanación", como se muestra a continuación.

This screenshot shows a close-up of the 'Acciones' sidebar. The actions listed are:
 

- ANALIZAR SUBSANACIÓN
- NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- NOTIFICAR PRÓRROGA
- REGISTRAR DESISTIMIENTO

Below these actions is a section for 'Documentos (1) y Otras Tareas (0)'. The action 'ADJUNTAR RESPUESTA SUBSANACIÓN' is highlighted with a red rectangle.

- Con los pasos anteriores se termina el proceso de subsanación y se inicia nuevamente el proceso de Análisis de la Solicitud.

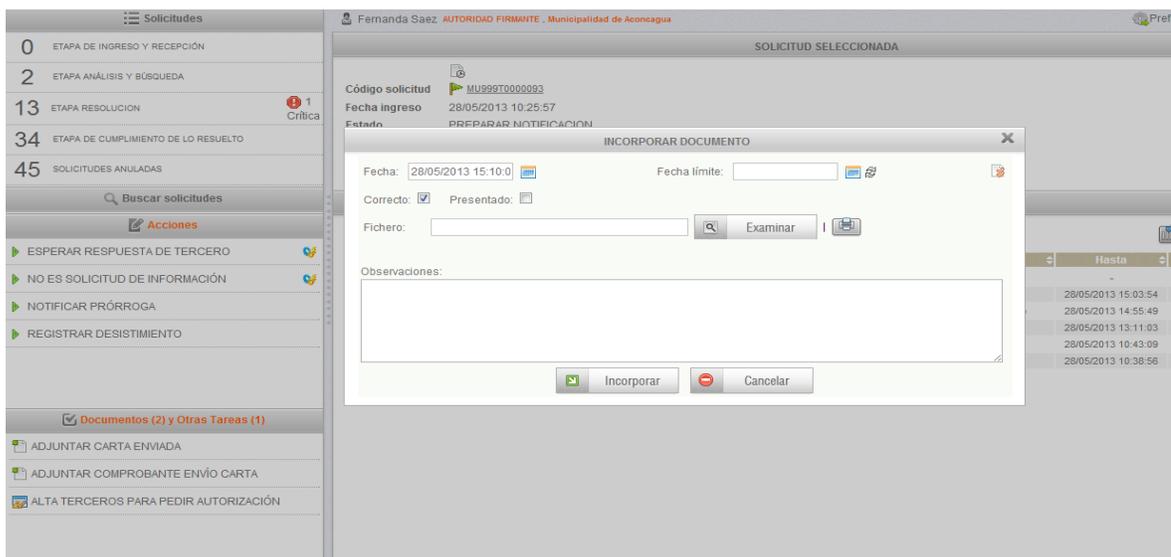


## 5.4 Notificar a terceros

Para notificar a tercero después de análisis de solicitud se debe hacer clic en “NOTIFICAR A TERCERO”

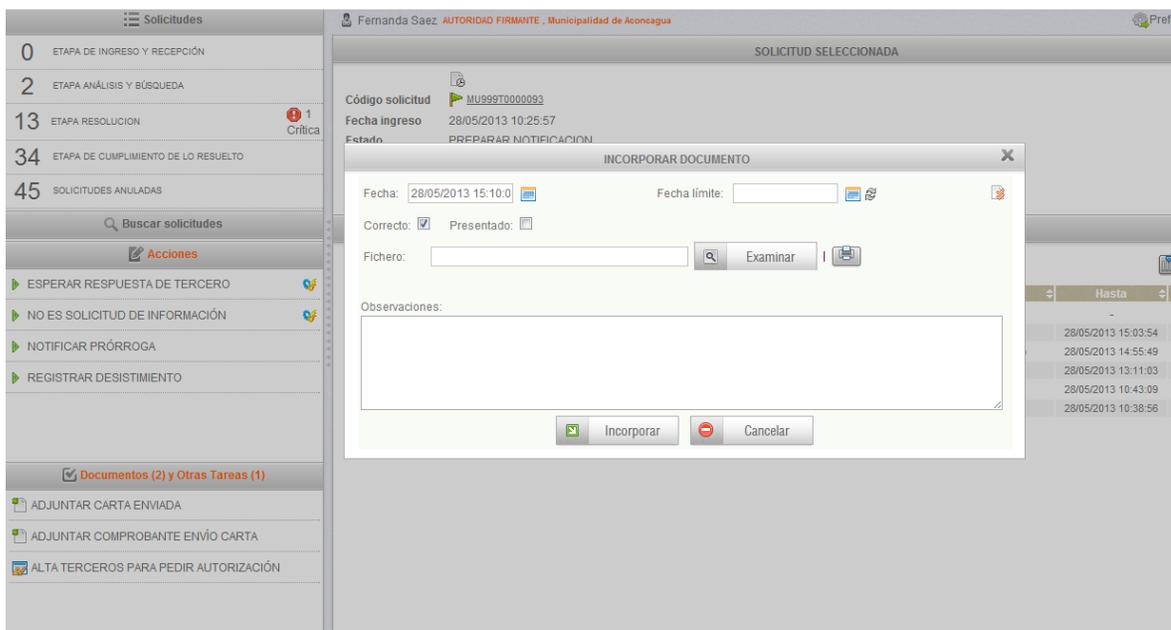
1. Al realizar la acción notificación a terceros se nos agregar 3 tareas para realizar la notificación a terceros como se muestra a continuación.

### 1.1. Adjuntar carta enviada



En esta acción permite adjuntar la carta enviada al tercero para notificar.

### 1.2. Adjuntar comprobante envío de carta



En esta tarea se adjunta el comprobante del envío de la carta que fue enviada por correo postal



### 1.3. Alta terceros para pedir autorización

Notificación a terceros

Tipo de oficio

Número

Nombre  Apellido paterno  Apellido materno

Dirección  Número  Departamento

País  Región  Comuna

Correo electrónico

En esta tarea se agrega a la persona (tercero) que será notificado.

2. Al realizar una de las tareas anteriores se debe hacer clic en la acción “Esperar respuesta de tercero”

Solicitudes

0 ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN

2 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA

13 ETAPA RESOLUCIÓN 1 Crítica

34 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO

45 SOLICITUDES ANULADAS

Buscar solicitudes

Acciones

**▶ ESPERAR RESPUESTA DE TERCERO**

▶ NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN

▶ NOTIFICAR PRÓRROGA

▶ REGISTRAR DESISTIMIENTO

Documentos (2) y Otras Tareas (1)

ADJUNTAR CARTA ENVIADA

ADJUNTAR COMPROBANTE ENVÍO CARTA

ALTA TERCEROS PARA PEDIR AUTORIZACIÓN

Fernanda Saez **AUTORIDAD FIRMANTE**, Municipalidad

Código solicitud MU999T0000093

Fecha ingreso 28/05/2013 10:25:57

Estado PREPARAR NOTIFICACION

Solicitante Enrique Santander Pinto

Solicitud buenos dias, solicito informac

Desde	Trámite
28/05/2013 15:03:54	NOTIFICAR A TERCERO
28/05/2013 14:55:49	ANALIZAR SUBSANACI
28/05/2013 13:11:03	ESPERAR RESPUESTA SUBSA
28/05/2013 10:43:09	SUBSANAR LA SOLICIT
28/05/2013 10:38:56	ANALIZAR SOLICITUC
28/05/2013 10:25:57	INICIAR

3. Al recibir la respuesta del tercero se debe subir la misma en la tarea “Adjuntar carta respuesta de tercero”, y realizar la acción “Analizar” para continuar con la tramitación de la solicitud.



## 5.5 Derivar a otro organismo

Para derivar a terceros de debe hacer clic en la acción “Derivar a otro organismo” como se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows the 'Solicitudes' interface. On the left, a sidebar lists stages: 0 ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN, 2 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA, 13 ETAPA RESOLUCIÓN (with a '1 Crítica' indicator), 34 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO, and 45 SOLICITUDES ANULADAS. Below this is a search bar and an 'Acciones' menu. The 'DERIVAR A OTRO ORGANISMO' option is circled in red. Other options include 'NOTIFICAR A TERCERO', 'REDACCIÓN DE RESPUESTA', 'SUBSANAR LA SOLICITUD', 'NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN', and 'NOTIFICAR PRÓRROGA'. At the bottom of the sidebar, there are sections for 'Documentos (0) y Otras Tareas (1)' and 'INFORMACIÓN Y CATALOGACIÓN DE LA SAI'. The main area shows user information for 'Fernanda Saez' and details for a selected request (Código solicitud: MU999T0000093, Fecha ingreso: 28/05/2013 10:25:57, Estado: EN ANALISIS, Solicitante: Enrique Santander Pinto, Solicitud: buenos dias, solicito información de presupuesto del verano feliz). Below this is a 'HISTORIA DE LA' section with a table of actions.

Desde	Trámite	Est
28/05/2013 15:58:31	ANALIZAR	EN ANALISIS (ETAP
28/05/2013 15:44:10	ESPERAR RESPUESTA DE TERCERO	ESPERA RESPUESTA DE TERC
28/05/2013 15:03:54	NOTIFICAR A TERCERO	PREPARAR NOTIFICACION
28/05/2013 14:55:49	ANALIZAR SUBSANACIÓN	EN ANALISIS (ETAP
28/05/2013 13:11:03	ESPERAR RESPUESTA SUBSANACIÓN	ESPERA RESPUESTA SUBSANA
28/05/2013 10:43:09	SUBSANAR LA SOLICITUD	PREPARAR NOTIFICACION
28/05/2013 10:38:56	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAP
28/05/2013 10:25:57	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN I

Al realizar la accion se agregan 4 tareas para realizar la derivación a otro organismo como se muestra en siguiente imagen:

The screenshot shows the 'Acciones' menu after selecting 'DERIVAR A OTRO ORGANISMO'. The menu now includes: 'FINALIZAR DERIVACIÓN', 'NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN', 'NOTIFICAR PRÓRROGA', and 'REGISTRAR DESISTIMIENTO'. Below these, there is a section for 'Documentos (2) y Otras Tareas (2)' with a red arrow pointing to it. This section contains: 'ADJUNTAR CARTA ENVIADA', 'ADJUNTAR COMPROBANTE ENVÍO CARTA', 'GENERA EL CORREO CON EL MOTIVO DE CONTACTO', and 'DATOS DERIVACIÓN'. The main area shows a table of actions.

Desde	Trámite	Est
31/05/2013 11:02:13	DERIVAR A OTRO ORGANISMO	PREPAI
31/05/2013 10:51:02	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAP
31/05/2013 10:47:12	INICIAR	INGRE

Cada una de las opciones que maneja el sistema para DERIVAR A OTRO ORGANISMO se explica a continuación.



### 1.1. Datos derivación

Derivar solicitud

Tipo de oficio: [dropdown]  
Número: [text field]

Organismo destino: [dropdown list]  
Razones por las que el organismo al que se deriva es el competente: [text area]  
Acciones: [button]

En esta tarea se debe identificar el Organismo a quien se desea realizar la derivación de la Solicitud de Acceso a la Información.

### 1.2. Adjuntar carta enviada

INCORPORAR DOCUMENTO

Fecha: 31/05/2013 11:09:00 | Fecha límite: [text field]  
Correcto:  | Presentado:   
Fichero: [text field] | Examinar | [icon]  
Observaciones: [text area]  
Incorporar | Cancelar

En esta tarea se puede subir el oficio de derivación al organismo, como la notificación al solicitante de la derivación de su solicitud

### 1.3. Adjuntar comprobante envío carta

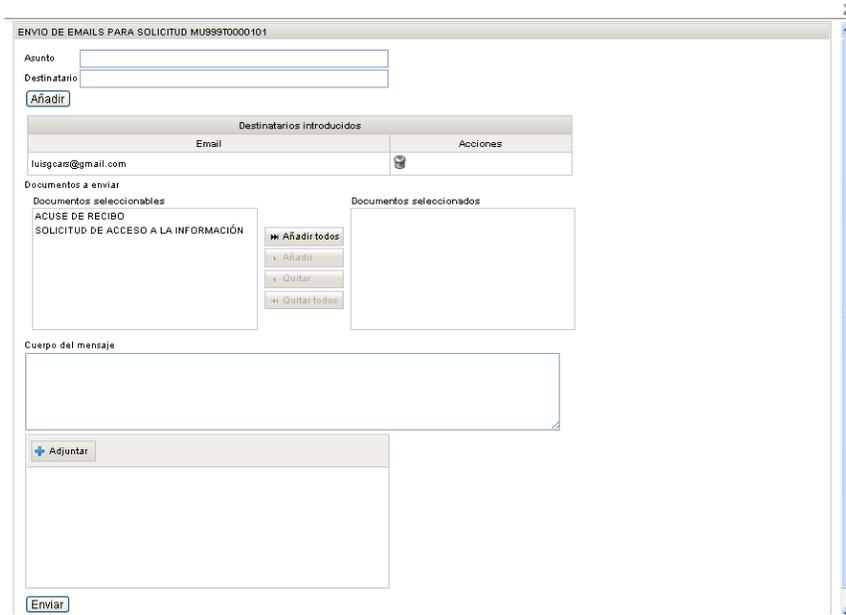
INCORPORAR DOCUMENTO

Fecha: 31/05/2013 11:09:00 | Fecha límite: [text field]  
Correcto:  | Presentado:   
Fichero: [text field] | Examinar | [icon]  
Observaciones: [text area]  
Incorporar | Cancelar



En esta tarea se adjunta el comprobante del oficio de derivación y de la carta de notificación al solicitante.

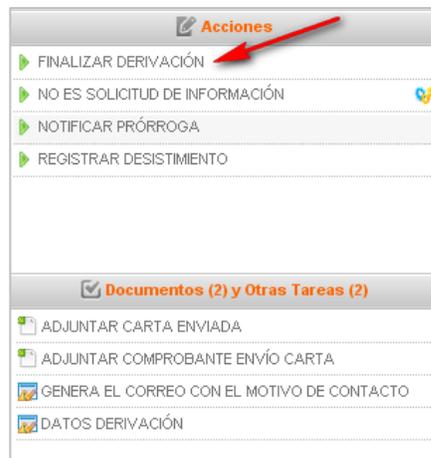
#### 1.4. Generar el correo con el motivo de contacto



The screenshot shows an email composition window titled "ENVIO DE EMAILS PARA SOLICITUD M9899T0000101". It includes fields for "Asunto" and "Destinatario" (with an "Añadir" button). Below is a table for "Destinatarios introducidos" with columns for "Email" and "Acciones". A list of "Documentos a enviar" is shown, with "ACUSE DE RECIBO" and "SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN" selected. A "Cuerpo del mensaje" text area and an "Adjuntar" button are also visible.

En esta tarea se puede enviar por correo electrónico al organismo a derivar como al solicitante la documentación de derivación.

Al realizar las tareas anteriores para terminar la derivación se debe hacer clic en la acción "Finalizar Derivación".

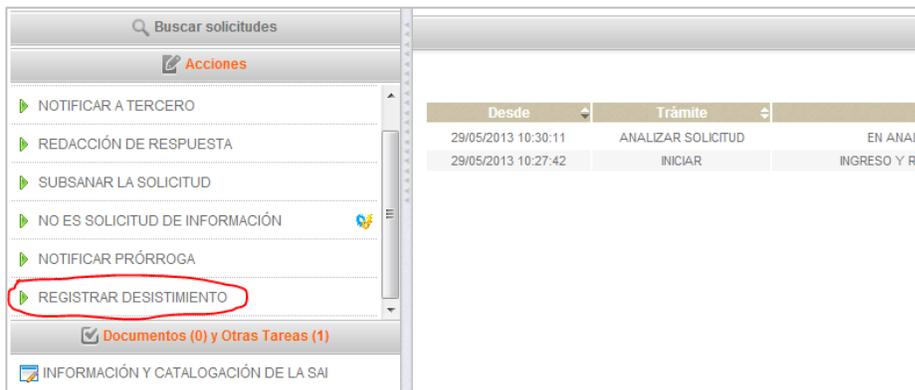


The screenshot shows a menu titled "Acciones" with the following options: "FINALIZAR DERIVACIÓN", "NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN", "NOTIFICAR PRÓRROGA", and "REGISTRAR DESISTIMIENTO". Below this is a section for "Documentos (2) y Otras Tareas (2)" with options: "ADJUNTAR CARTA ENVIADA", "ADJUNTAR COMPROBANTE ENVÍO CARTA", "GENERA EL CORREO CON EL MOTIVO DE CONTACTO", and "DATOS DERIVACIÓN". A red arrow points to the "FINALIZAR DERIVACIÓN" option.

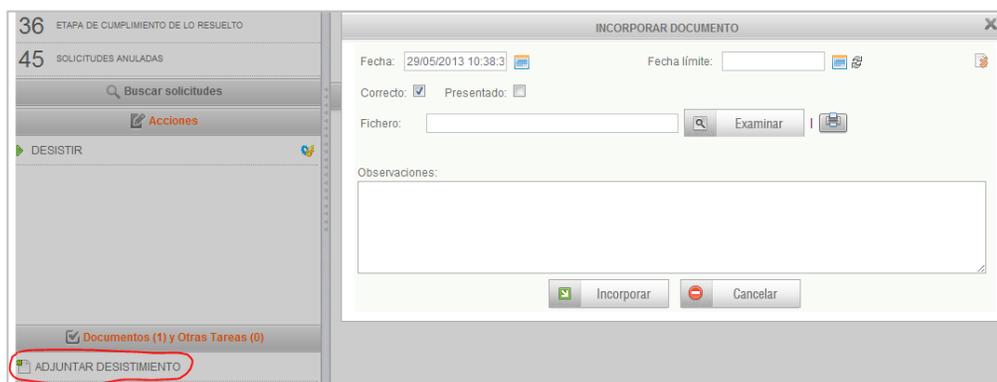


## 5.6 Desistimiento

Cuando una subsanación no es contestada por el solicitante (Subsanación) o desistió de la solicitud, se debe hacer clic en la acción “Redactar Desistimiento”



Una vez realizada la acción se nos agregan 1 tarea “ADJUNTAR DESISTIMIENTO” se debe adjuntar el documento de desistimiento con el motivo del mismo.

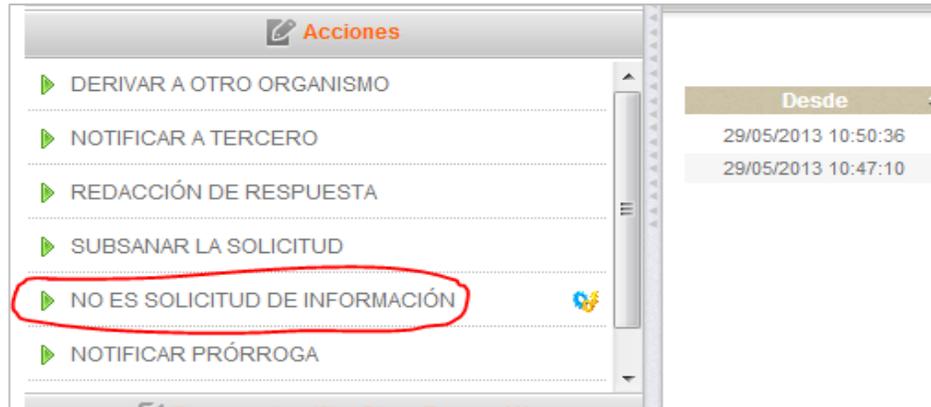


Termina el desistimiento haciendo clic en la acción “DESISTIR”.



## 5.7 No es una solicitud de información

Al analizar una solicitud de información y nos damos cuenta que no es una solicitud de información, sino es un reclamo o una consulta, en el sistema se debe indicar NO ES SOLICITUD DE INFORMACION, haciendo clic donde se muestra a continuación.



## 5.8 Solicitudes internas a dirección o unidades

Al analizar y catalogar una solicitud nos damos cuenta que se pide información de alguna dirección o unidad interna debemos hacer clic en la acción "DECIDIR TIPO DE RESPUESTA", y a continuación en la acción "SOLICITUD INTERNA"

The screenshot displays the 'Solicitudes' interface. On the left, a list of stages is shown: ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN (0), ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA (3), ETAPA RESOLUCION (17, with 2 'Críticas'), ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO (40), and SOLICITUDES ANULADAS (46). Below this is a search bar 'Buscar solicitudes' and an 'Acciones' menu. The 'DECIDIR TIPO DE RESPUESTA' option in the 'Acciones' menu is highlighted with a red box. A tooltip for this option is visible. On the right, the user 'Fernanda Saez' is logged in as 'AUTORIDAD FIRMANTE'. Below, a summary of the request is shown: Código solicitud MU999T0000102, Fecha ingreso 31/05/2013 00:00:00, Estado EN ANALISIS, Solicitante Francisco aaaa, and Solicitud qqqqqq. At the bottom right, a table shows the request history:

Desde	Trámite
04/06/2013 14:56:10	ANALIZAR SOLICITUD
31/05/2013 00:00:00	INICIAR



## 5.8.1 Hacer una solicitud interna

Al realizar las acciones anteriores se nos agrega una tarea "SOLICITUD A LAS DIRECCIONES" a la cual se debe hacer clic.

37 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO

46 SOLICITUDES ANULADAS

Buscar solicitudes

Acciones

REDACCIÓN DE RESPUESTA DE DIRECCIÓN

NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN

NOTIFICAR PRÓRROGA

REGISTRAR DESISTIMIENTO

Documentos (0) y Otras Tareas (1)

SOLICITUD A LAS DIRECCIONES

TAREA MANIPULAR DATOS

Fecha: 30/05/2013 12:27:5 Fecha límite:

Observaciones:  
dirección de RRHH

Iniciar Cancelar

Como recomendación en el cuadro de observaciones puede colocar a cual o cuales dirección pide información.

En esta tarea se selecciona la o las direcciones a la cual se le deriva la solicitud para su tramitación, además se agregan los días que tienen para responder:

Solicitud de información a las unidades

Para solicitar información a una unidad, pulse sobre el botón enviar de la unidad, igualmente deberá indicar el plazo del que dispone. Por último, cuando tenga redactadas todas las preguntas a las unidades y el plazo establecido, deberá pulsar sobre el botón Guardar.

Plazo en días hábiles concedido a las unidades para responder: 1

Unidad	Información solicitada	Estado	Respuesta	Acciones
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	-	-	-	Enviar pregunta
ASEO Y ORNATO	-	-	-	Enviar pregunta
ASESORÍA JURÍDICA	-	-	-	Enviar pregunta
CONTRALORÍA	-	-	-	Enviar pregunta
DESARROLLO MUNICIPAL	-	-	-	Enviar pregunta
OBRAS	-	-	-	Enviar pregunta
RECURSOS HUMANOS	-	-	-	Enviar pregunta
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN	-	-	-	Enviar pregunta
SECRETARÍA MUNICIPAL	-	-	-	Enviar pregunta
TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO	-	-	-	Enviar pregunta

Guardar



Hacer clic en enviar pregunta para indicar a la dirección elegida lo que debe responder.

Solicitud de información a las unidades

Para solicitar información a una unidad, pulse sobre el botón enviar de la unidad, igualmente deberá indicar el plazo del que disponen las unidades para responder a los requerimientos solicitados. Por último, cuando tenga redactadas todas las preguntas a las unidades y el plazo establecido, deberá pulsar sobre el botón *Guardar*.

Plazo en días hábiles concedido a las unidades para responder: 1

Unidad	Información solicitada	Estado	Respuesta	Acciones
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	-	-	-	Enviar pregunta
ASEO Y ORNATO	-	-	-	Enviar pregunta

**Información solicitada a la unidad**

Información solicitada

favor planilla con beneficios de los funcionarios

Aceptar Cancelar

Guardar

Al realizar esta tarea se debe esperar que la dirección redacte la respuesta.

## 5.8.2 Verificar si se han respondido solicitudes interna

Para verificar si la Unidad a la cual se ha solicitado información ha respondido adjuntando información, se deben seguir los siguientes pasos.

2 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA

5 ETAPA RESOLUCIÓN 1 Crítica

7 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO

6 SOLICITUDES ANULADAS

Buscar solicitudes

Acciones

REDACCIÓN DE RESPUESTA DE DIRECCIÓN

NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN

NOTIFICAR PRÓRROGA

REGISTRAR DESISTIMIENTO

Documentos (0) y Otras Tareas (1)

Código solicitud MU999T0000099

Fecha ingreso 30/05/2013 12:17:15

Estado SOLICITUD INTERNA

Solicitante Enrique Santander Pinto

Solicitud solicito beneficios funcionarios municipales del año 2012

HISTORIA DE LA SOLICITUD

Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta	Usuario
30/05/2013 12:27:45	SOLICITUD A DIRECCIÓN	SOLICITUD INTERNA (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)		Fernanda Saez
30/05/2013 12:26:10	REDACCIÓN DE RESPUESTA	DECIDIR RESPUESTA (ETAPA RESOLUCIÓN)	30/05/2013 12:27:45	Fernanda Saez
30/05/2013 12:25:47	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)	30/05/2013 12:26:10	Fernanda Saez
30/05/2013 12:17:15	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN)	30/05/2013 12:25:47	SOLICITANTE CIUDADANO

Aparte del correo que nos llega con la notificación que la solicitud a la dirección fue respondida, podemos ir al expediente de la solicitud para verificar la información.

DOCUMENTOS Y OTRAS TAREAS DE LA SOLICITUD

3 resultados

	Comienzo	Límite	Fin	Usuario	Observaciones
TERNA	30/05/2013 12:27:58		-	Fernanda Saez	dirección de RRHH dirección DAF
Y	30/05/2013 12:24:00		30/05/2013 12:24:01	SOLICITANTE CIUDADANO	
Y	30/05/2013 12:24:00		30/05/2013 12:24:00	SOLICITANTE CIUDADANO	



Por otra parte, también se puede ver si la Unidad ha respondido viendo el ESTADO en la cual se encuentra la pregunta que le hemos enviado. Esto se observa en la siguiente imagen.

**Solicitud de información a las unidades**

Para solicitar información a una unidad, pulse sobre el botón enviar de la unidad, igualmente deberá indicar el plazo del que disponen las unidades para responder. Por último, cuando tenga redactadas todas las preguntas a las unidades y el plazo establecido, deberá pulsar sobre el botón *Guardar*.

Plazo en días hábiles concedido a las unidades para responder:

Unidad	Información solicitada	Estado	Respuesta	Acciones
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
ASEO Y ORNATO	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
ASESORÍA JURÍDICA	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
CONTRALORÍA	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
DESARROLLO MUNICIPAL	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
OBRAS	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
RECURSOS HUMANOS	enviar información de los beneficios de los funcionarios	Contestada	w	<a href="#">Ver respuesta</a>
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
SECRETARÍA MUNICIPAL	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>
TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO	-	-	-	<a href="#">Enviar pregunta</a>

[Guardar](#)

Al abrir el formulario se muestra que el estado está en contestada, también puede hacer clic en ver respuesta con lo que ve el detalle de lo contestado. con eso se verifica que la dirección respondió lo solicitado, ya que el estado cambia a CONTESTADA.



## 5.9 Revisión de la solicitud

Esta acción permite revisar si la información a entregar al solicitante esta correcta

### 5.9.1 Enviar a revisión.

Para enviar a revisar una solicitud se debe hacer clic en la acción “REVISAR RESPUESTA”

The screenshot shows the 'Solicitudes' interface. On the left, a sidebar lists stages: 0 ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN, 2 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA, 15 ETAPA RESOLUCION (with a '1 Crítica' indicator), 36 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO, and 46 SOLICITUDES ANULADAS. Below this is a search bar 'Buscar solicitudes' and an 'Acciones' menu. The 'REVISAR RESPUESTA' action is circled in red. Other actions include 'NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN', 'NOTIFICAR PRÓRROGA', and 'REGISTRAR DESISTIMIENTO'. On the right, a user profile for 'Fernanda Saez' is shown, along with a list of actions for a specific request (Código solicitud: MU999T0000096). The list includes: 'Fecha ingreso: 29/05/2013 10:55:56', 'Estado: PREPARAR RESPUESTA', 'Solicitante: Enrique Santander Pinto', and 'Solicitud: solicito información de RRHH'. A table below shows a timeline of actions:

Desde	Trámite
29/05/2013 12:37:00	RESPUESTA DISPONIBLE
29/05/2013 12:36:26	REDACCIÓN DE RESPUESTA DE DIRECCIÓN
29/05/2013 11:03:39	SOLICITUD A DIRECCIÓN
29/05/2013 10:59:46	REDACCIÓN DE RESPUESTA
29/05/2013 10:58:27	ANALIZAR SOLICITUD
29/05/2013 10:55:56	INICIAR

Al realizar la acción se generan tareas y acciones que se pueden realizar para revisar la solicitud.

### 5.9.2 Responder revisión

Una vez revisada la solicitud para responder y finalizar la misma se debe hacer clic en la acción “ENVIAR A FIRMA DE RESPUESTA”

The screenshot shows the 'Solicitudes' interface with 40 SOLICITUDES ANULADAS. The 'Acciones' menu is visible, and 'ENVIAR A FIRMA DE RESPUESTA' is circled in red. Other actions include 'CORREGIR', 'REPLANTEAR RESPUESTA', 'NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN', 'NOTIFICAR PRÓRROGA', and 'REGISTRAR DESISTIMIENTO'. On the right, a table shows a timeline of actions:

Desde	Trámite
29/05/2013 12:44:55	REVISAR RESPUESTA
29/05/2013 12:37:00	RESPUESTA DISPONIBLE
29/05/2013 12:36:26	REDACCIÓN DE RESPUESTA DE DIRECCIÓN
29/05/2013 11:03:39	SOLICITUD A DIRECCIÓN
29/05/2013 10:59:46	REDACCIÓN DE RESPUESTA
29/05/2013 10:58:27	ANALIZAR SOLICITUD
29/05/2013 10:55:56	INICIAR



## 5.9.3 Firma de la solicitud

Al realizar la revisión de la solicitud y quedar lista para la firma, se agrega una tarea “ADJUNTAR RESPUESTA CON FIRMA MANUAL”

The screenshot shows a sidebar on the left with a list of actions under 'Acciones'. The action 'ADJUNTAR RESPUESTA CON FIRMA MANUAL' is highlighted with a red circle. The main window is titled 'INCORPORAR DOCUMENTO' and contains a form with the following fields:

- Fecha: 29/05/2013 12:53:3
- Fecha límite: [empty]
- Correcto:  Presentado:
- Fichero: [empty] Examinar [icon]
- Observaciones: [text area]
- Buttons: Incorporar, Cancelar

Esta tarea nos permite adjuntar la respuesta que fue firmada por la autoridad firmante, y que valida la respuesta que sera entregada al solicitante.

## 5.10 Notificar respuesta

Una vez redactada o adjuntada la respuesta al solicitante, se debe notificar la solicitud para terminar con la tramitación. Hacer clic en la acción “APROBAR RESPUESTA”

The screenshot shows a sidebar on the left with a list of actions under 'Acciones'. The action 'APROBAR RESPUESTA' is highlighted with a red box. The main window displays a list of actions and a table of request history.

**Acciones:**

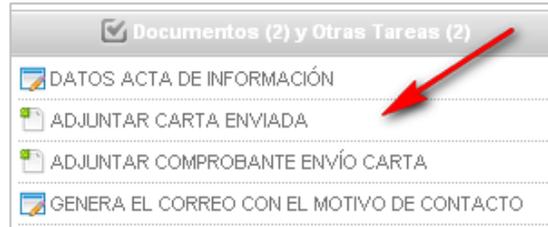
- APROBAR RESPUESTA
- REVISAR DE NUEVO [APROBAR RESPUESTA]
- NO ES SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- NOTIFICAR PRÓRROGA
- REGISTRAR DESISTIMIENTO

**Historial de Trámite:**

Desde	Trámite
04/06/2013 15:34:24	ENVIAR A FIRMA DE RESPUESTA
04/06/2013 15:34:07	REVISAR RESPUESTA
04/06/2013 15:33:58	RESPUESTA DISPONIBLE
04/06/2013 15:33:50	DECIDIR TIPO DE RESPUESTA
04/06/2013 15:26:01	SOLICITUD INTERNA
04/06/2013 15:23:48	DECIDIR TIPO DE RESPUESTA
04/06/2013 14:56:10	ANALIZAR SOLICITUD
31/05/2013 00:00:00	INICIAR



Después de realizar la acción de Notificación se nos agregar 4 tareas.



## 1. Datos acta de información

Generación acta

Tipo oficio: [dropdown]  
Número acto: [input]  
Observaciones: [text area]

Documentos en caso de remisión

Documentos seleccionables:  
DOCUMENTACION ADJUNTA SAI  
ACUSE DE RECIBO  
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Documentos seleccionados:  
RESPUESTA SOLICITUD

[Añadir todos] [Añadir] [Quitar] [Quitar todos]

[Guardar]

Permite generar un acta de entrega con los documentos que serán enviado al solicitante.

## 2. Adjuntar carta enviada

INCORPORAR DOCUMENTO

Fecha: 31/05/2013 13:19:00 Fecha límite: [input]  
Correcto:  Presentado:   
Fichero: [input] [Examinar]  
Observaciones: [text area]  
[Incorporar] [Cancelar]

En esta tarea se debe adjuntar la carta de respuesta de la solicitud si fue enviada de manera manual al solicitante de información.



### 3. Adjuntar comprobante carta enviada

INCORPORAR DOCUMENTO

Fecha: 31/05/2013 13:19:4

Fecha límite:

Correcto:  Presentado:

Fichero:

Examinar

Observaciones:

Incorporar Cancelar

En esta tarea se Adjunta comprobante de carta enviada a traves de correo postal.

### 4. Generar el correo con el motivo del contacto

ENVIO DE EMAILS PARA SOLICITUD MU999T000067

Asunto

Destinatario

Añadir

Destinatarios introducidos	
Email	Acciones
personaspt@gmail.com	

Documentos a enviar

Documentos seleccionables

ACUSE DE RECIBO

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Añadir todos

Añadir

Quitar

Quitar todos

Documentos seleccionados

Cuerpo del mensaje

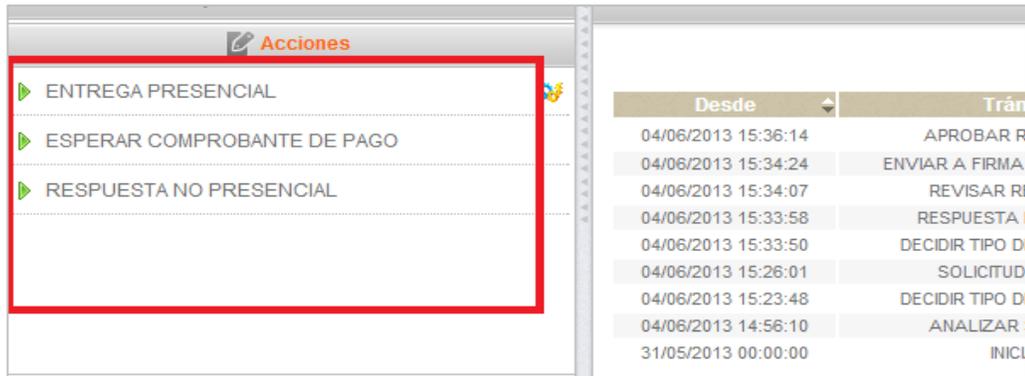
Adjuntar

Enviar

En esta tarea se le enviara un correo con la información de respuesta al solicitante de información a traves del portal de transparencia, con los documentos adjuntos correspondientes.



También encontramos acciones a realizar según de que forma se le entrego la respuesta al solicitante.



The screenshot shows a software interface with two main panels. The left panel, titled 'Acciones', contains a list of three actions: 'ENTREGA PRESENCIAL', 'ESPERAR COMPROBANTE DE PAGO', and 'RESPUESTA NO PRESENCIAL'. The right panel displays a log of transactions with columns for 'Desde' (Date and Time) and 'Trámite' (Transaction Type).

Desde	Trámite
04/06/2013 15:36:14	APROBAR R
04/06/2013 15:34:24	ENVIAR A FIRMA
04/06/2013 15:34:07	REVISAR RE
04/06/2013 15:33:58	RESPUESTA I
04/06/2013 15:33:50	DECIDIR TIPO DI
04/06/2013 15:26:01	SOLICITUD
04/06/2013 15:23:48	DECIDIR TIPO DI
04/06/2013 14:56:10	ANALIZAR S
31/05/2013 00:00:00	INICIA

### 5. Entrega presencial

Esta acción se aplica cuando la entrega de la información fue realizada de forma presencial, con el clic en esta acción se cierra la tramitación de la solicitud de información.

### 6. Esperar comprobante de pago.

Esta acción se aplica cuando la respuesta va ser entregada en las dependencias del organismo previo pago del medio de entrega.

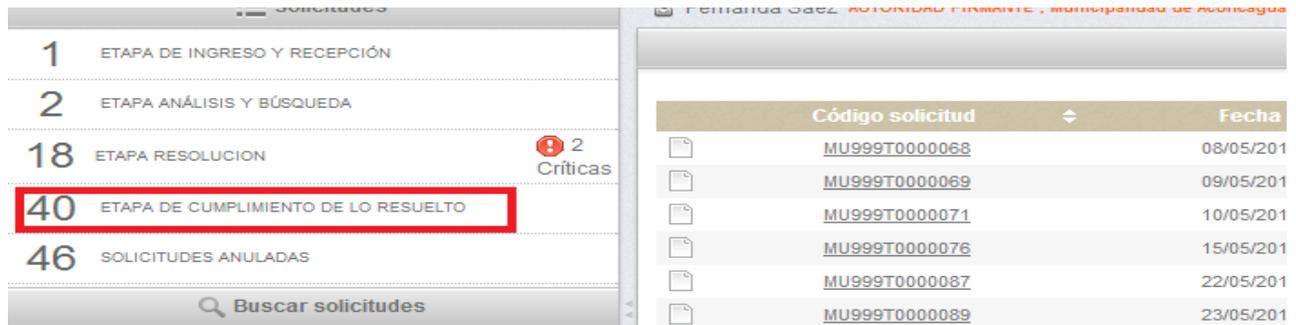
### 7. Respuesta no presencial

Esta acción se aplica cuando la entrega de la información fue realizada, con el clic de esta acción se da por cerrada la tramitación de la solicitud de la información.



## 5.11 Cumplimiento de lo resuelto.

Una vez que la Solicitud de Acceso a la Información ha sido tramitada llega finalmente a ETAPA CUMPLIMIENTO DE LO RESULTO quedando como historial de todo lo que se ha realizado para dar cumplimiento a esta.



1 ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN

2 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA

18 ETAPA RESOLUCION 2 Críticas

**40 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO**

46 SOLICITUDES ANULADAS

Buscar solicitudes

Código solicitud	Fecha
<a href="#">MU999T0000068</a>	08/05/201
<a href="#">MU999T0000069</a>	09/05/201
<a href="#">MU999T0000071</a>	10/05/201
<a href="#">MU999T0000076</a>	15/05/201
<a href="#">MU999T0000087</a>	22/05/201
<a href="#">MU999T0000089</a>	23/05/201

## 6 Escritorio del Operador del Municipio (Operador OR)



Portal Transparencia Chile Organismos Regulados

Portal Transparencia Chile

Portada ¿Qué es transparencia? Directorio de Organismos Regulados

### Escritorio del Operador OR

Francisco Astudillo Briones

**Menú de administración**

- Gestión de usuarios del OR
- Edición del OR
- Gestionar costos de reproducción



## 6.1 Gestión de usuarios del organismo o municipio (OR).

Aquí el usuario con el Rol de Operador OR, puede actualizar a los usuarios en su municipio.

Si desea buscar un usuario, escriba su nombre y haga clic fuera del campo.

Para actualizar un usuario debe hacer clic en las acciones .

Para crear un usuario haga clic en 'Añadir usuario'.

Añadir usuario						
Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	E-mail	Organismo	Perfiles de tramitación	Acciones
Juan Pablo	Camps			Consejo para la Transparencia (CPLT),	RECEPTOR DE SOLICITUDES	 
Eduardo	Gonzalez	Yañez		Consejo para la Transparencia (CPLT),	RECEPTOR DE SOLICITUDES	 
Veronica	Vega			Consejo para la Transparencia (CPLT),	RECEPTOR DE SOLICITUDES	 
Pablo	Garcia			Consejo para la Transparencia (CPLT),	ENCARGADO DE TRANSPARENCIA SAI, RECEPTOR DE SOLICITUDES	 
Francisco	AstuAlcalde			Consejo para la Transparencia (CPLT),	ENCARGADO DE TRANSPARENCIA SAI	 
Rodrigo	Navarro	Navarro		Consejo para la Transparencia (CPLT),	RECEPTOR DE SOLICITUDES	 
Alexis	Saldivia	Parra		Consejo para la Transparencia (CPLT),	RECEPTOR DE SOLICITUDES	 
Silvana	Correa	Parada		Consejo para la Transparencia (CPLT),		 
Enrique	Blasco			Consejo para la Transparencia (CPLT),	ENCARGADO DE TRANSPARENCIA SAI	 
Encargado	TA			Consejo para la Transparencia (CPLT),	ENCARGADO DE TRANSPARENCIA SAI	 

««« « « 1 2 3 4 5 » »>>>>



## 6.2 Datos del usuario al modificar o añadir uno.

Antes de modificar o crear un usuario vaya a la tabla de roles de modo que pueda identificar cuales opciones de visualización y de perfiles le asignará a cada usuario:

### Gestión de usuarios

#### Datos del usuario

Nombre *	Apellido paterno *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Apellido materno	Correo electrónico *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Tipo de organismo coordinado
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Organismo *	
<input type="text"/>	
Unidad	
<input type="text"/>	
Puesto *	
<input type="text"/>	

#### Perfiles de visualización \*

Perfiles disponibles	Añadir todos	Perfiles seleccionados
<input type="text"/>	Añadir	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Quitar	
<input type="text"/>	Quitar todos	

#### Perfiles de tramitación

Perfiles disponibles	Añadir todos	Perfiles seleccionados
<input type="text"/>	Añadir	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Quitar	
<input type="text"/>	Quitar todos	

\* Datos obligatorios

- Nombre y apellidos, correo electrónico. Estos son datos obligatorios, ingrese el correo electrónico institucional del funcionario.
- Son optativos: apellido materno y teléfono.
- Tipo de organismo coordinado: no lo llene.
- Organismo: Seleccione su Municipio.



## 6.3 Edición del organismo

Para editar la ficha del organismo siga los siguientes pasos:

1. Ir al escritorio operador
2. Seleccionar 'Edición de OR'
3. Buscar el organismo a actualizar.
4. Hacer clic en 



La ficha del organismo es la siguiente, complete los datos del municipio:

1. Tipo de organismo debe decir 'Municipio'
2. Nombre: el nombre del municipio
3. Código: debe poner el código que se le ha asignado al municipio en el Portal de Transparencia.
4. Correo electrónico: anote la dirección del correo electrónico, debe ser sólo un único correo.
5. URL organismo: sitio web del municipio.
6. URL transparencia: enlace que lleva directamente a la página de transparencia activa del municipio.
7. URL SAI: enlace que lleva directamente a la página en donde se encuentra el formulario para solicitar información por ley de transparencia. **Solo en caso de que el Municipio se encuentre integrado al Portal, este campo debe estar vacío.**
8. Admite ingreso SAI: Déjelo en SI.

The image shows a web form for the 'Consejo para la Transparencia'. At the top left is the logo with the text 'Logo consejo para la Transparencia'. The form contains the following fields:

- Tipo de organismo:** A dropdown menu with 'Consejo para la Transparencia' selected.
- Nombre:** A text input field containing 'Consejo para la Transparencia'.
- Código:** A text input field containing 'CT001'.
- Descripción:** A text input field containing 'Consejo para la Transparencia'.
- Dirección:** A text input field containing 'Morande 115 piso 7, Santiago'.
- Región:** A dropdown menu with 'Región Metropolitana' selected.
- Comuna:** A dropdown menu with 'SANTIAGO' selected.
- Teléfono:** A text input field containing '02-24952100'.
- Fax:** An empty text input field.
- Correo electrónico:** A text input field containing 'contacto@consejotransparencia.cl'.
- URL organismo:** A text input field containing 'http://www.consejotransparencia.cl'.
- URL transparencia:** A text input field containing 'http://www.opti.cl/consejo/site/edicio/2010'.
- URL SAI:** An empty text input field.
- Admite ingreso de SAI:** A dropdown menu with 'SI' selected.
- Horario al público:** A text input field containing 'Lu-Vi 09:00-14:00'.
- Nombre encargado:** A text input field containing 'Christian Anker'.
- Número de cuenta:** An empty text input field.
- RUT:** An empty text input field.
- Tipo de cuenta:** A dropdown menu.
- Banco:** A dropdown menu.

At the bottom of the form, there is a button labeled 'Seleccionar logo', and two buttons labeled 'Guardar' and 'Volver'.



## 7 Área de trabajo para tramitación de solicitudes

Se describe en los siguientes apartados las diversas operaciones que pueden realizarse para gestionar o tramitar una solicitud.

En general, en la zona derecha de la pantalla se mostrará la información de la solicitud, tanto sus datos básicos como lo relativo a su tramitación. En la zona izquierda se encuentra el acceso a las distintas acciones y tareas a ejecutar para la tramitación de la solicitud.

Se describe en los siguientes apartados las diversas operaciones que pueden realizarse para gestionar o tramitar una solicitud.

En general, en la zona derecha de la pantalla se mostrará la información de la solicitud, tanto sus datos básicos como lo relativo a su tramitación. En la zona izquierda se encuentra el acceso a las distintas acciones y tareas a ejecutar para la tramitación de la solicitud.

The screenshot displays the 'Portal de Transparencia Chile' interface. The top navigation bar includes links for 'Portada', 'Solicitudes de Acceso a la Información', 'Transparencia Activa', 'Reclamos', 'Indicadores y estadísticas', 'Fiscalización y autoevaluación', and 'Consejos y Buenas Prácticas'. A search bar and 'Ayuda' link are also present. The left sidebar shows a 'Solicitudes' menu with a list of stages: 'ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN' (8 Críticas), 'ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA' (4 Críticas), 'ETAPA RESOLUCIÓN' (4 Críticas), 'ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO' (15), and 'SOLICITUDES ANULADAS' (15). Below this are sections for 'Acciones' (REVISAR RESPUESTA, ANULAR LA SOLICITUD, NOTIFICAR PRÓRROGA, REGISTRAR DESISTIMIENTO) and 'Documentos (1) y Otras Tareas (2)' (CONTENIDO DE LA RESPUESTA, GENERA RESPUESTA EN BASE A ART 15, REDACCIÓN DE LA RESPUESTA FINAL). The main content area is titled 'SOLICITUD SELECCIONADA' and shows details for request '11V999T0000034', including its date of entry (05/03/2013 00:00:00) and current state (PREPARAR RESPUESTA). Below this is a 'HISTORIA DE LA SOLICITUD' table.

Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta	Usuario
29/04/2013 15:31:11	RESPUESTA DISPONIBLE	PREPARAR RESPUESTA (ETAPA RESOLUCIÓN)	-	Transparencia-Info
29/04/2013 15:30:33	REDACCIÓN DE RESPUESTA	DECIDIR RESPUESTA (ETAPA RESOLUCIÓN)	29/04/2013 15:31:11	Transparencia-Info
29/04/2013 15:22:00	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)	29/04/2013 15:30:33	Transparencia-Info
28/03/2013 08:53:05	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN)	29/04/2013 15:22:00	SOLICITANTE CIUDADANO



## 7.1 Buscador

Para realizar una búsqueda de solicitudes se debe seleccionar la opción "Buscar solicitudes" del menú lateral izquierdo del escritorio de tramitación.

The screenshot shows the search interface for the Portal de Transparencia Chile. On the left, there is a sidebar with navigation options: "Solicitudes" (8 Críticas), "ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN" (4 Críticas), "ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA" (4 Críticas), "ETAPA RESOLUCIÓN" (4 Críticas), "ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO", and "SOLICITUDES ANULADAS". Below the sidebar are three buttons: "Buscar", "Mis solicitudes", and "Búsquedas Predefinidas". The main area is titled "BÚSQUEDA" and contains several search filters: "Tipo de solicitud:" (dropdown menu), "Número de solicitud:" (text input), "Etapa (metafase):" (dropdown menu), "Estado (fase):" (dropdown menu), "Fecha de entrada de la solicitud entre:" (date range selector), "Selección de la vista de la que desea obtener los datos:" (dropdown menu), and several text input fields for "Nombre", "Apellido Paterno", "Apellido Materno", "Correo electrónico", "Nombre apoderado", "Apellido Paterno apoderado", and "Apellido Materno apoderado".

A continuación se hace referencia a los datos por los que se pueden realizar filtros para la consulta de solicitudes:

- Tipo de solicitud
- Código de solicitud o parte del código.
- Etapa actual en la que se encuentra la solicitud. Se puede indicar un texto libre o seleccionar algunas de las metafases disponibles.
- Estado actual en la que se encuentra la solicitud. Se puede indicar un texto libre o seleccionar algunas de las fases disponibles.
- Fecha de alta de la solicitud comprendida entre dos fechas.
- Búsqueda por solicitante o apoderado

Una vez indicados los filtros para llevar a cabo la consulta de solicitudes al pulsar el botón "Buscar" se cargará la bandeja de solicitudes con las solicitudes que cumplan los filtros indicados.

The screenshot shows the search results page in the Portal de Transparencia Chile. The page is titled "BANDEJA DE SOLICITUDES" and displays a table of search results. The table has the following columns: "Código solicitud", "Fecha ingreso", "Estado", "Solicitante", and "Solicitud". The results are as follows:

Código solicitud	Fecha ingreso	Estado	Solicitante	Solicitud
MU999T0000024	05/03/2013 00:00:00	PREPARAR RESPUESTA	...	...
MU999T0000013	11/03/2013 17:36:06	NOTIFICACION RESPUES...	...	...
MU999T0000022	14/03/2013 16:44:10	REVISAR RESPUESTA	...	...
MU999T0000036	26/03/2013 00:00:00	REVISAR RESPUESTA	...	...
MU999T0000044	01/04/2013 04:35:07	SOLICITAR PAGO DE CO...	...	...
MU999T0000047	03/04/2013 10:06:08	PREPARAR RESPUESTA	...	...

Below the table, there are options for "Opciones de Listados" and "Hoja de cálculo | PDF".



## 7.2 Solicitudes por etapa

Desde el menú lateral izquierdo se puede acceder a la tabla resumen de solicitudes por etapa. Esta tabla agrupa las solicitudes y permite cargar la bandeja con aquellas solicitudes que existan en la etapa seleccionada.



Solicitudes		
12	ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN	8 Críticas
9	ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA	4 Críticas
6	ETAPA RESOLUCION	4 Críticas
15	ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO	
15	SOLICITUDES ANULADAS	

## 7.3 Bandeja de solicitudes

Mediante la bandeja de solicitudes el usuario tiene acceso a las solicitudes que puede gestionar. El acceso a la bandeja de solicitudes se puede realizar de varias formas:

1. Desde la búsqueda o consulta de solicitud. Una vez indicados los filtros de consulta se carga la bandeja de solicitudes con aquellos que cumplan los filtros indicados.
2. Desde la tabla resumen de solicitudes por etapa.
3. Desde la opción "Mis solicitudes" del menú. La bandeja de solicitudes se cargará con los solicitudes que el usuario tenga asignados.

El aspecto de la bandeja de solicitudes es el siguiente:



Código solicitud	Fecha ingreso	Estado	Solicitante	Solicitud
MU999T0000016	12/03/2013 00:00:00	PREPARAR NOTIFICACIO...		
MU999T0000033	21/03/2013 17:49:44	EN ANALISIS		
MU999T0000042	01/04/2013 04:31:12	PREPARAR NOTIFICACIO...		
MU999T0000046	01/04/2013 04:41:23	EN ANALISIS		
MU999T0000051	10/04/2013 16:25:01	PREPARAR NOTIFICACIO...		
MU999T0000052	10/04/2013 17:22:33	PREPARAR NOTIFICACIO...		
MU999T0000054	18/04/2013 15:24:15	EN ANALISIS		
MU999T0000055	19/04/2013 14:42:13	EN ANALISIS		

Desde la bandeja de solicitudes tenemos acceso a distintas acciones a realizar por cada solicitud y, especialmente, a la posibilidad de gestionar y tramitar la solicitud elegida.



## 7.4 Información de la solicitud

En la zona derecha de la pantalla se muestra la información de la solicitud. Así, en la zona superior se muestran los datos básicos de la solicitud, también puede revisar los documentos como el acuse de recibo.

The screenshot shows a web application interface for 'Municipalidad de Aconcgua'. The main section is titled 'SOLICITUD SELECCIONADA' and contains the following details:

- Código solicitud: MU999T0000051
- Fecha ingreso: 10/04/2013 16:25:01
- Estado: PREPARAR NOTIFICACION
- Solicitante: [Redacted]
- Solicitud: [Redacted]

Below this is a 'HISTORIA DE LA SOLICITUD' table with the following data:

Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta	Usuario
16/04/2013 10:05:01	SUBSANAR LA SOLICITUD	PREPARAR NOTIFICACION (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	-	[Redacted]
11/04/2013 16:35:45	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	16/04/2013 10:05:01	[Redacted]
10/04/2013 16:41:26	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN )	11/04/2013 16:35:45	[Redacted]

Mientras que en la inferior se puede consultar la relativa a la tramitación de la solicitud mediante los iconos que se muestran a continuación:

The screenshot shows a 'REGISTRO DE ACTUACIONES' table with the following data:

Estado (Etapa)	Hasta	Usuario
SOLICITUD INTERNA (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	-	Sandra [Redacted]
DECIDIR RESPUESTA (ETAPA RESOLUCION )	16/02/2016 15:49:55	Sandra [Redacted]
EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	16/02/2016 15:48:28	Sandra [Redacted]
GRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN )	16/02/2016 15:48:10	SOLICITANTE CIUDADANO

List Options: Spreadsheet | PDF

De izquierda a derecha las opciones disponibles son:

- 3.1. Evolución o Histórico de la solicitud. Muestra las fases por las que ha ido pasando la solicitud.
- 3.2. Documentos y otras tareas de la solicitud. Muestra los documentos y otras tareas de la solicitud junto con las acciones que se pueden realizar por cada uno.
- 3.3. Plazos de caducidad de la solicitud. Muestra las caducidades asociadas a la solicitud, así como las fechas límite para que la solicitud no caduque.



## A. Histórico de tramitación

El histórico de tramitación o evolución de la solicitud muestra las distintas fases por las que ha ido pasando la solicitud desde su creación. Para acceder al histórico de tramitación el usuario debe hacer *clik* en el icono



Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta	Usuario
16/02/2016 15:49:55	SOLICITUD INTERNA	SOLICITUD INTERNA (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	-	Sandra Silva Escobar
16/02/2016 15:48:28	DECIDIR TIPO DE RESPUESTA	DECIDIR RESPUESTA (ETAPA RESOLUCION )	16/02/2016 15:49:55	Sandra Silva Escobar
16/02/2016 15:48:10	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	16/02/2016 15:48:28	Sandra Silva Escobar
16/02/2016 14:51:21	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN )	16/02/2016 15:48:10	SOLICITANTE CIUDADANO

List Options: Spreadsheet | PDF

La evolución de la solicitud muestra las fases por las que ha pasado la solicitud, el trámite por el cual ha llegado a la fase, la fecha y el usuario que realizó el trámite. Además, para las fases actuales dispone de la opción de deshacer la tramitación y volver a dejar la solicitud en la fase anterior (sólo en el caso de que el usuario tenga permiso para ello).



Desde	Trámite	Estado (Etapa)	Hasta	Usuario
16/02/2016 15:49:55	SOLICITUD INTERNA	SOLICITUD INTERNA (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	-	Sandra Silva Escobar
16/02/2016 15:48:28	DECIDIR TIPO DE RESPUESTA	DECIDIR RESPUESTA (ETAPA RESOLUCION )	16/02/2016 15:49:55	Sandra Silva Escobar
16/02/2016 15:48:10	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA )	16/02/2016 15:48:28	Sandra Silva Escobar
16/02/2016 14:51:21	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN )	16/02/2016 15:48:10	SOLICITANTE CIUDADANO

List Options: Spreadsheet | PDF

## Documentos y otras tareas de la solicitud (expediente)

La bandeja de documentos y otras tareas de la solicitud muestra los documentos generados o incorporados y las tareas de manipular datos (formularios) y otras que se han realizado para la solicitud seleccionada.

Para acceder a la bandeja de documentos y tareas de la solicitud el usuario debe hacer *clik* en el icono



Tipo	Válido	Nombre	Estado	Fase	Comienzo	Límite	Fin	Usuario	Observaciones
	<input type="checkbox"/>	COMPROBANTE CORREO	Terminado	SOLICITUD INTERNA	16/02/2016 15:52:41		16/02/2016 15:52:41	Sandra	
	<input checked="" type="checkbox"/>	LISTA_DIRECCIONES	Iniciada	SOLICITUD INTERNA	16/02/2016 15:50:33		-	Sandra	
	<input checked="" type="checkbox"/>	ACUSE DE RECIBO	Terminado	INGRESO Y RECEPCIÓN	16/02/2016 14:51:22		16/02/2016 14:51:22	SOLICITANTE CIUDADANO	
	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Terminado	INGRESO Y RECEPCIÓN	16/02/2016 14:51:22		16/02/2016 14:51:22	SOLICITANTE CIUDADANO	

4 results 1

List Options: Spreadsheet | PDF

La bandeja de documentos y otras tareas de la solicitud muestra los documentos y tareas realizadas o en realización, su estado, la fase en la que se iniciaron y un conjunto de acciones que se pueden realizar para cada una en función del estado en el que se encuentren.



## 7.5 Documentos y otras Tareas

The screenshot shows the 'Solicitudes' interface. On the left, a sidebar lists stages: 12 ETAPA DE INGRESO Y RECEPCIÓN (8 Críticas), 9 ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA (4 Críticas), 6 ETAPA RESOLUCIÓN (4 Críticas), 15 ETAPA DE CUMPLIMIENTO DE LO RESUELTO, and 15 SOLICITUDES ANULADAS. Below this is a search bar and an 'Acciones' menu with options like 'ESPERAR RESPUESTA SUBSANACIÓN', 'ANULAR LA SOLICITUD', 'NOTIFICAR PRÓRROGA', and 'REGISTRAR DESISTIMIENTO'. A red box highlights the 'Documentos (2) y Otras Tareas (2)' section, which includes 'ADJUNTAR CARTA ENVIADA', 'ADJUNTAR COMPROBANTE ENVÍO CARTA', 'GENERA EL CORREO CON EL MOTIVO DE CONTACTO', and 'GENERA SUBSANACIÓN'.

The main area shows a 'SOLICITUD SELECCIONADA' for 'Ferretería Saez'. It displays the request code (MU999T0000051), date of entry (10/04/2013 16:25:01), and state (PREPARAR NOTIFICACION). The 'HISTORIA DE LA SOLICITUD' table shows the following entries:

Desde	Trámite	Estado (Etapa)
16/04/2013 10:05:01	SUBSANAR LA SOLICITUD	PREPARAR NOTIFICACION (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)
11/04/2013 16:35:45	ANALIZAR SOLICITUD	EN ANALISIS (ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA)
10/04/2013 16:41:26	INICIAR	INGRESO Y RECEPCIÓN (ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN)

Las tareas de la solicitud se dividen en dos tipos:

- Ingresar datos
- Adjuntar documentos

Las acciones que se pueden realizar para cada una de las tareas dependen del estado de la misma, cada vez que se ejecuta un tarea, se genera un registro en el expediente de la solicitud, y en cada registro de ese expediente es posible realizar las siguientes acciones

The screenshot shows the 'DOCUMENTOS Y OTRAS TAREAS DE LA SOLICITUD' interface. It displays a table with 5 results. The table has columns: Tipo, Nombre, Estado, Fase, Comienzo, Limite, Fin, Usuario, and Observaciones. The tasks listed are:

Tipo	Nombre	Estado	Fase	Comienzo	Limite	Fin	Usuario	Observaciones
	GENERA EL CORREO CON EL MOTIVO DE CONTACTO	Iniciada	PREPARAR NOTIFICACION	16/04/2013 10:08:02		-	Francisco Carreño	CORREO DE SUBSANACION
	DOCUMENTO DE SUBSANACION	En realización	PREPARAR NOTIFICACION	16/04/2013 10:08:38		-	Francisco Carreño	
	GENERA SUBSANACION	Iniciada	PREPARAR NOTIFICACION	16/04/2013 10:05:13		-	Francisco Carreño	datos a subsanar
	ACUSE DE RECIBO	Terminado	INGRESO Y RECEPCIÓN	10/04/2013 16:41:27		10/04/2013 16:41:27	SOLICITANTE CIUDADANO	
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Terminado	INGRESO Y RECEPCIÓN	10/04/2013 16:41:27		10/04/2013 16:41:27	SOLICITANTE CIUDADANO	

A red box highlights the action icons in the 'Observaciones' column, which include icons for accessing the task, downloading documents, and deleting records.

- Acceder a la tarea de la solicitud. Abre la tarea (formulario) en una nueva capa o ventana y permite ver o modificar los datos ingresados.
- Descargar documento
- Eliminar el registro



## 7.6 Preferencias del usuario

---

Muestra las preferencias del usuario. El usuario puede acceder a ellas a través de la barra de identificación

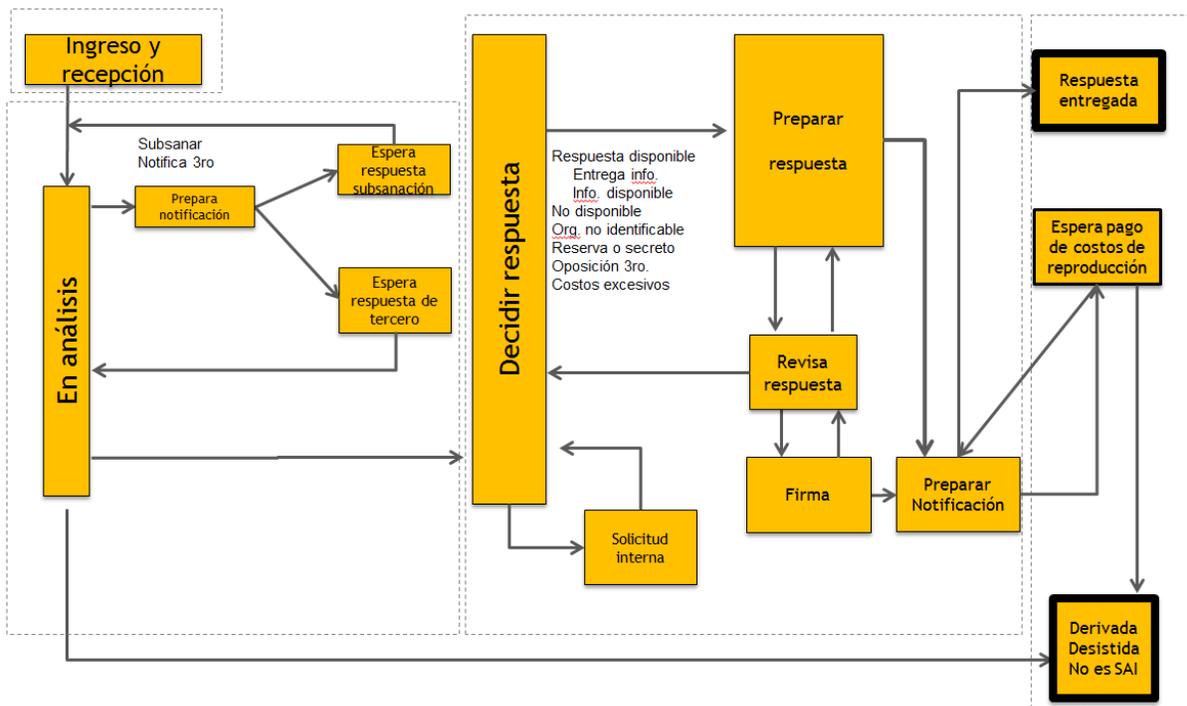


Las opciones disponibles desde las preferencias del usuario son las siguientes:

- **Cambiar contraseña:** permite al usuario acceder al formulario de cambio de su contraseña.
- **Desconectar:** Permite terminar con la sesión del usuario.



## 8 Proceso de gestión de solicitudes de información:



## 9 Plantillas de documentos

- Formulario SAI
- Acuse de recibo
- Subsanación
- Derivación y comunicación al solicitante
- Informa imposibilidad de derivar por desconocer órgano competente o ser múltiples
- Notificación a terceros
- Comunica inexistencia de información por expurgo
- Comunica inexistencia de información sin procedimiento de expurgación
- Comunica prórroga de plazo de respuesta
- Responde solicitud art 15
- Deniega información por oposición de terceros
- Res Deniega entrega de datos sensibles con oposición o sin respuesta
- Res Deniega entrega de información por art. 21 LT
- Res responde solicitud y entrega información
- Acta de entrega de información LT
- Formulario Solicitud de Acceso a la Información Portal de Transparencia



## 10 Como ciudadano (persona o solicitante)

### 10.1 Registrarse como ciudadano (persona)

- 1) Vaya al home o portada.
- 2) Haga clic en 'nuevo usuario'.
- 3) Complete los datos obligatorios:
  - a) email (ingrese su correo personal)
  - b) apellido paterno
- 4) Haga clic en 'Registrar'

- 5) Ingrese al sistema que use para leer su correo personal no institucional.
- 6) Revise los mails ingresados.
- 7) Seleccione el mail que le llegó desde el portal.
- 8) Agregue ese mail a sus contactos seguros.
- 9) copie la clave que le ha llegado y haga clic en el enlace que viene en el mail.

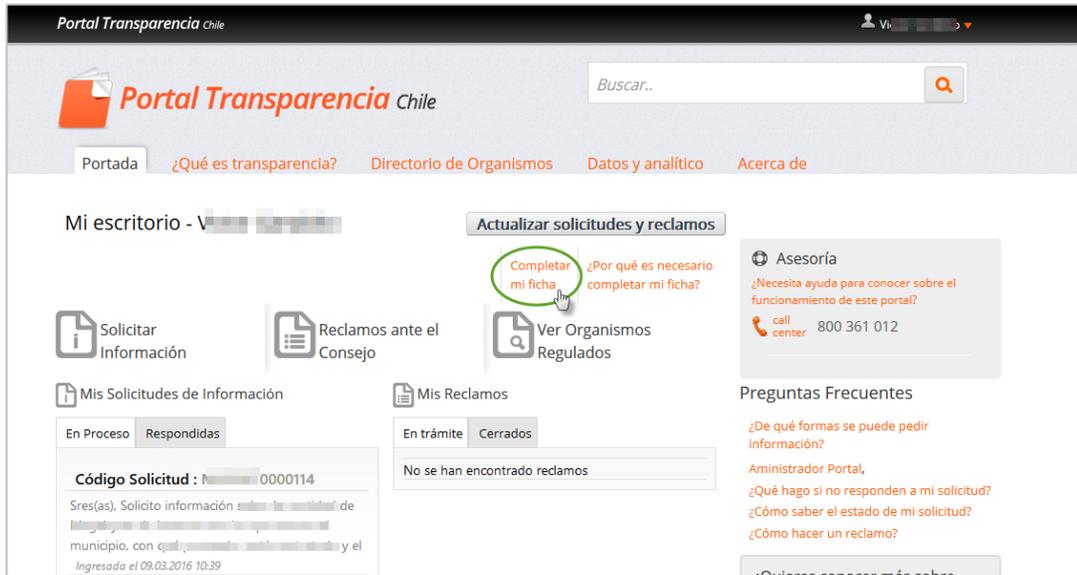


- 10) Cambie su clave.
- 11) Vaya al escritorio del ciudadano junto al nombre de sesión.



## 10.2 Completar mi ficha

- 1) Desde el escritorio ciudadano haga clic en "Completar mi ficha".



The screenshot shows the 'Portal Transparencia Chile' website. At the top, there is a search bar and a navigation menu with links: 'Portada', '¿Qué es transparencia?', 'Directorio de Organismos', 'Datos y analítico', and 'Acerca de'. Below the navigation, the user's name is displayed as 'Mi escritorio - V...'. A prominent button labeled 'Actualizar solicitudes y reclamos' is visible. A red circle highlights the 'Completar mi ficha' button, with a tooltip that says '¿Por qué es necesario completar mi ficha?'. Other buttons include 'Solicitar Información', 'Reclamos ante el Consejo', and 'Ver Organismos Regulados'. On the right, there is an 'Asesoría' section with a call center number '800 361 012' and a 'Preguntas Frecuentes' section with questions like '¿De qué formas se puede pedir información?' and '¿Qué hago si no responden a mi solicitud?'. The main content area shows 'Mis Solicitudes de Información' with a table containing one entry: 'Código Solicitud : N... 0000114', 'Sres(as), Solicito información sobre la actividad de...', and 'Ingresada el 09.03.2016 10:39'. Below this is 'Mis Reclamos' with a table showing 'No se han encontrado reclamos'.

- 2) Complete los datos que se le solicitan (estos son opcionales).
- 3) Haga clic en Guardar.
- 4) Haga clic en 'Volver' o desde el menú de inicio sesión haga clic en 'Escritorio ciudadano'.

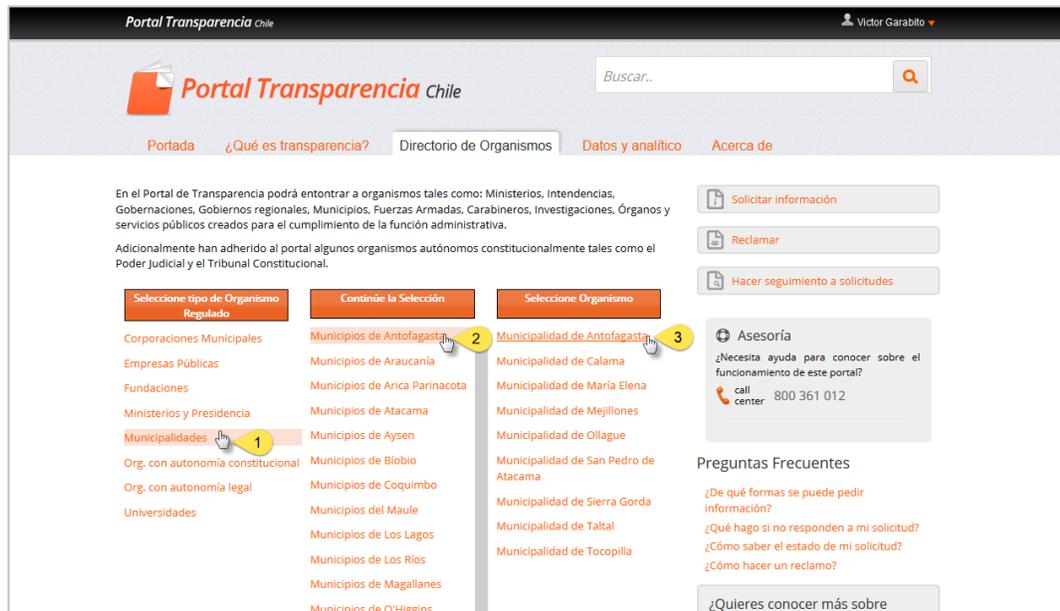


## 10.3 Ingresar solicitud sin iniciar sesión

- 1) Ir a portada del sitio.
- 2) Haga clic en “Solicitar Información”.
- 3) Observe que hay dos formas de solicitar información: en línea y en forma material (por carta o presencial).
- 4) En la sección ‘No deseo iniciar sesión’ haga clic en ‘Continuar y hacer solicitud’.



- 5) Seleccione Municipio → Región de su municipio → su municipio



- 6) Complete los datos de la información que pide, las observaciones que ayuden al funcionario a responder o entregarle la información que pide.

### Solicitud de Acceso a la Información

[Ver Procedimiento de Solicitud](#)

Organismo Regulado: **Municipalidad de Antofagasta**

1. Selección de Organismo

2. Identificación solicitante y Solicitud

3. Acuse de Recibo

#### Identificación Solicitante y Solicitud

\* Datos obligatorios  
(op) Datos opcionales

**Datos Solicitante**

\* Tipo persona realiza solicitud:

\* Nombre:

\* Apellido Paterno:

(op) Apellido Materno:

**Dirección Solicitante**

¿Con qué tipo de dirección quiere identificarse?  
La dirección que ingrese será el medio para enviar las notificaciones y contactarnos con usted.

Selección:

\* Email de contacto:

Ingrese correo electrónico para ser notificado, ejemplo: usuario@email.com

**Verificación**

\* Código de Verificación: **aqtlqe**

Ingrese este código antes de enviar su solicitud.

[Volver](#) [Enviar solicitud](#)

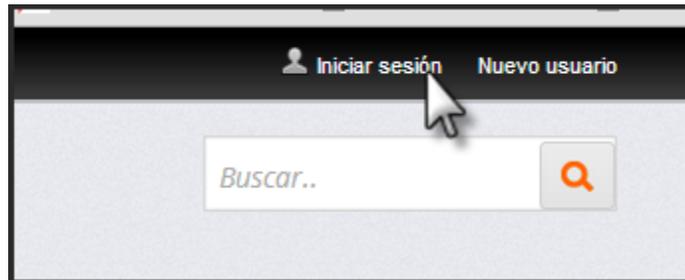
- 7) Ingrese el código de verificación, si no lo entiende haga clic en 🗣️
- 8) Haga clic en Continuar para finalizar el ingreso de la solicitud.
- 9) Observe los resultados que se le presentan en pantalla, anote el código de solicitud que se le ha asignado a su solicitud.
- 10) Revise el correo electrónico que ingresó en la SAI, verifique que está el documento de acuse de recibo.



## 10.4 Ingresar solicitud iniciando sesión

---

- 1) Si no ha iniciado sesión como ciudadano:
  - a) Vaya al home o portada.
  - b) Haga clic en 'iniciar sesión'.



- c) Ingrese la dirección de correo y la contraseña que creó en el paso anterior.

A screenshot of a login form titled 'Login'. It contains two input fields: 'Dirección de correo' (with a red exclamation mark icon to its right) and 'Contraseña'. Below the password field is a checked checkbox labeled 'Recuérdame'. At the bottom of the form is a button labeled 'Acceder'. Below the button is a link that says 'He olvidado mi contraseña' with a blue circular icon containing a question mark.

- d) Haga clic en 'Acceder'
      - e) Luego de iniciar sesión el Portal le llevará a 'Mi escritorio'



2) Observe que en su escritorio tiene un icono 'Solicitar Información', haga clic en él:



3) Haga clic en 'Continuar'



4) Seleccione: Municipio → Región → seleccione su municipio y márkelo



- 5) Modifique los datos de identificación si es necesario

## Solicitud de Acceso a la Información

Organismo Regulado: **Municipalidad de Antofagasta**

1. Selección de Organismo      2. Identificación solicitante y Solicitud      3. Acuse de Recibo

### Identificación Solicitante y Solicitud

\* Datos obligatorios  
(op) Datos opcionales

**Datos Solicitante**

\* Tipo persona realiza solicitud:

\* Nombre:

\* Apellido Paterno:

(op) Apellido Materno:

**Dirección Solicitante**

¿Con qué tipo de dirección quiere identificarse?  
La dirección que ingrese será el medio para enviar las notificaciones y contactarnos con usted.

Seleccione:

\* Email de contacto:

Ingrese correo electrónico para ser notificado, ejemplo: usuario@email.com

- 6) Complete los datos de la solicitud, forma de entrega, soporte y mail de notificación
- 7) Ingrese el código de verificación
- 8) Haga clic en 'Continuar'
- 9) Ingrese a su correo personal y verifique que le ha llegado el ACUSE de su solicitud.



# 11 Como funcionario

## 11.1 Ingreso como funcionario

- 1) Inicie sesión con su mail institucional y clave.
- 2) El Portal le llevará al escritorio de funcionario.

Francisco Astudillo B [Municipalidad de Santiago]

Solicitudes de acceso a la información

7 Etapa de ingreso y recepción **4** Críticas

6 Etapa análisis y búsqueda **6** Críticas

5 Etapa resolución **5** Críticas

4 Etapa de cumplimiento de lo resuelto

1 Solicitudes anuladas

¿Has recibido una solicitud de manera presencial, por correo electrónico o en la oficina de partes?

Ingreso solicitud al sistema

Buscar:

Filtrar Búsqueda

Fecha:

### 7 Solicitudes en Ingreso y recepción

Código	Nombre	Fecha ingreso	Estado	Notificaciones
MU308P0000200	Enrique Blasco -	07 de febrero 2013	<b>C</b> Caducado Hace 3 días	Ninguna Notificación
MU308P0000201	Enrique Blasco -	07 de febrero 2013	<b>C</b> Caducado Hace 3 días	Ninguna Notificación
MU308T0000089	ENRIQUE MANUEL BLASCO Aranda	13 de febrero 2013	<b>C</b> Crítico Faltan 2 días	Ninguna Notificación
MU308T0000090	Portal Prueba Prueba	14 de febrero 2013	<b>C</b> Caducado Hace 4 días	Ninguna Notificación
MU308T0000091	FranciscoCPLT Astudillo.	02 de marzo 2013	<b>M</b> Medio	Ninguna Notificación
MU308T0000092	Enrique Zubiría González	02 de marzo 2013	<b>M</b> Medio	Ninguna Notificación
MU308T0000093	ENRIQUE MANUEL BLASCO ARANDA DDDDD	04 de marzo 2013	<b>B</b> Bajo	Ninguna Notificación

- 3) Localice la solicitud sobre la que quiere trabajar, para esto puede utilizar alguno de los siguientes mecanismos de búsqueda:
  - a) Buscándola directamente por código o mes o año de ingreso. En este caso a su izquierda aparecerán los hallazgos en los estados en que las encontró el buscador, si desea borrar la búsqueda limpie los campos de búsqueda y presione buscar nuevamente.
  - b) Buscando por la etapa en la que se encuentra.
- 4) Estados de criticidad:
  - a) Si tiene solicitudes con plazo expirado o solicitudes que le falten 5 o menos días para expirar estas se pondrán con un símbolo de exclamación rojo.
  - b) En Amarillo aquellas con 10 a 15 días hábiles desde ingresadas
  - c) En verde las ingresadas hace menos de 10 días hábiles.



## 12 Ejercicios de gestión de una solicitud

### 12.1 Ingreso de una solicitud material o presencial

En el caso de que una solicitud ingrese por una vía distinta al Portal, a través de la Oficina de Partes o vía correo electrónico, por ejemplo, el usuario deberá ingresarla en el sistema.

Para ello dispone de un botón en la zona inferior izquierda de la pantalla que, al pulsarlo, abrirá el formulario de ingreso de solicitudes.

Escritorio del Funcionario

Fernanda Saez [Municipalidad de Aconcagua]

Solicitudes de acceso a la información

13 Etapa de ingreso y recepción 9 Críticas

9 Etapa análisis y búsqueda 4 Críticas

5 Etapa resolución 3 Críticas

15 Etapa de cumplimiento de lo resuelto

15 Solicitudes anuladas

¿Has recibido una solicitud de manera presencial, por correo electrónico o en la oficina de partes?

Ingreso solicitud al sistema

Este formulario de ingreso se rellena de igual forma que lo rellenaría un solicitante, con la salvedad de que permite introducir de forma manual el código de la solicitud, para el caso de que éste ya esté asignado, y la fecha de ingreso de la solicitud.

Como ya se ha dicho, la forma de grabar una solicitud es idéntica a como lo realizaría un solicitante y consta, básicamente, de los siguientes pasos:

**Solicitud de Acceso a la Información**

Indique su nombre y apellidos o razón social (si corresponde) y dirección (particular, laboral y/o correo electrónico). Si será representada por un apoderado indíquelo en la sección 'Datos del apoderado'.

**Datos de identificación de la solicitud**

Número de identificación de la solicitud (\*)

Fecha ingreso solicitud 29/04/2013

Generar número papel Generar número web

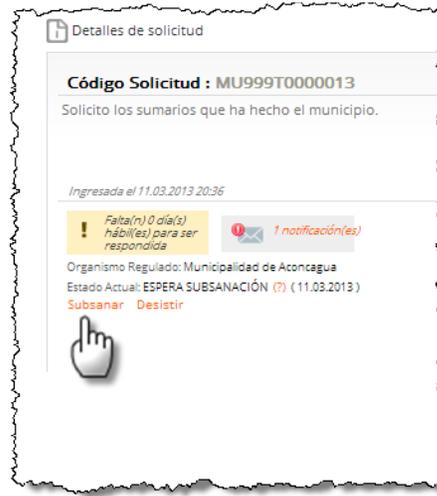
1. Dar un código a la solicitud, sino ingresa un código el sistema le asignará uno por defecto, si el formulario que está digitando tiene ya un número puede ingresarlo.
2. Dar la fecha de la recepción de la solicitud (fecha de ingreso al organismo)
3. Datos de identificación de la solicitud, del solicitante (y apoderado en caso de que así se desee) y medio de contacto.
4. Contenido de la solicitud (texto de la pregunta, observaciones y ficheros adjuntos, si así se desea, y medio para recibir la respuesta)
5. Adjuntos, es recomendable que en esta etapa adjunte la carta o mail que le ha llegado presencialmente.



## 12.2 Responder a una Subsanación como ciudadano

---

- 1) Ingrese al mail del solicitante y verifique que le ha llegado un mail con la solicitud de subsanación.
- 2) En el Portal puede ingresar al escritorio del solicitante con su cuenta personal.
- 3) Seleccione el detalle de la solicitud que pidió subsanar.



- 4) Haga clic en subsanar.
- 5) Ingrese un texto como. "Sumarios entre el 1 de enero 2010 al 6 de marzo 2010", puede adjuntar un archivo.



## 12.3 Editar la ficha del organismo

- 1) Inicie sesión con el usuario que tenga el Rol 'Operador OR'
- 2) Haga clic en Escritorio Operador OR.



- 3) Haga clic en Edición del OR



- 4) Haga clic en Buscar.
- 5) En su municipio haga clic en 
- 6) Actualice la información de su municipio.
- 7) Al seleccionar logo primero grabe la ficha
- 8) Finalice con Guardar
- 9) Haga clic en 'Volver'
- 10) Si su municipio tiene otros lugares o sedes en los cuales puede un ciudadano dejar una solicitud de información, recibir respuestas o entregar cartas o subsanaciones haga clic en sedes  e ingréselas utilice el mismo código asignado a su municipio, también las puede ubicar en un mapa.
- 11) En el buscador del Portal ingrese el nombre del municipio y verifique la exactitud de los datos



## 13 Procedimiento administrativo de acceso a la información.

### 13.1 Detalle del procedimiento administrativo de acceso a la información en el Portal de Transparencia.

