

INSTRUCCIÓN GENERAL N°XX DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Certifico que el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia, en adelante, el Consejo, en su sesión N° XX, de XX de XXX de 2011, en ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 33 d) y e) de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, de 2008, en adelante, Ley de Transparencia, y de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 13, de 2 de marzo de 2009, que Aprueba el Reglamento del artículo primero de la Ley N° 20.285, de 2008, en adelante, Reglamento de la Ley de Transparencia o el Reglamento, adoptó el siguiente acuerdo:

“I.- Instrucción General N° XX sobre el Procedimiento Administrativo del Derecho de Acceso a la Información

CONSIDERANDO

1. Los principios generales de eficiencia, eficacia y servicialidad que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado consagrados en la Constitución Política de la República y en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, los principios que informan el procedimiento administrativo consagrados en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, en particular el de celeridad y economía procedimental y, especialmente, los principios en que se funda el procedimiento administrativo para el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información ante los mismos órganos públicos contenidos en la Ley de Transparencia, principalmente los de máxima divulgación, facilitación y oportunidad.
2. Que, desde la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia, este Consejo ha venido observando las diversas experiencias en la aplicación de las normas legales y reglamentarias que regulan el procedimiento administrativo sobre el derecho de acceso a dicha información, para lo cual ha tenido en especial consideración la jurisprudencia emanada de los amparos al mencionado derecho presentados por los solicitantes, los estudios y levantamientos de información encargados para ello y los informes emitidos por organizaciones de la Sociedad Civil relacionadas con el tema de la Transparencia, entre otras fuentes.
3. Que, en virtud de la información recopilada y en ejercicio de la atribución contenida en el literal d) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, en orden a dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado, el Consejo ha constatado la necesidad de precisar, con carácter obligatorio, el sentido y alcance de las normas legales y reglamentarias que regulan el procedimiento administrativo de acceso a la información, con la finalidad de establecer criterios comunes y uniformes de aplicación a los que dichos

órganos deberán ajustar sus procedimientos y sistemas de atención de usuarios, cuando se les solicite información pública que obre en su poder para dar debido cumplimiento a la referida normativa.

4. Que, asimismo y en ejercicio de lo dispuesto en el literal e) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, se ha estimado conveniente establecer una serie de buenas prácticas complementarias de las normas obligatorias, las que en su carácter de recomendaciones tendrán por objeto facilitar el acceso a la información que posean los órganos públicos y perfeccionar la transparencia de la gestión en los procedimientos administrativos correspondientes.

POR TANTO, el Consejo Directivo acuerda dictar la siguiente Instrucción General:

I. DEFINICIONES BÁSICAS

Para efectos de la presente Instrucción General y, sin perjuicio de las definiciones contenidas tanto en la Ley de Transparencia como en su Reglamento, en el contexto del procedimiento administrativo de acceso a la información, se entenderá por:

- a. **Procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información:** sucesión de actos trámite vinculados entre sí, a través del cual una persona denominada sujeto activo, en ejercicio del derecho de acceso a la información, requiere a una entidad denominada sujeto pasivo, la entrega de información que obre en su poder.
- b. **Sujeto activo:** cualquier persona que solicita información pública. Se entenderán incluidas todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, sin que a este respecto tengan aplicación las incapacidades contenidas en el Código Civil.
- c. **Sujeto pasivo:** cualquier órgano de la Administración del Estado correspondiente a aquellos señalados en el inciso primero del artículo 2° de la Ley de Transparencia.
- d. **Terceros interesados:** cualquier persona, distinta del sujeto activo o pasivo, que pueda ver afectados sus derechos con la entrega de la información que se solicita en el procedimiento administrativo de acceso a la información.

II. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

El procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información deberá considerar, al menos, las siguientes etapas:

- i. **Etapas de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información:** conformada por el ingreso o presentación de la solicitud de acceso a la información y su recepción por parte del órgano.

- ii. **Etapa de análisis formal de la solicitud de acceso a la información:** conformada por la verificación de competencia del órgano, revisión preliminar de los aspectos formales de la solicitud, eventual subsanación y determinación, notificación y eventual oposición de los terceros, cuyos derechos pudieran verse afectados, cuando corresponda.
- iii. **Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información:** conformada por la revisión de fondo de la solicitud, la búsqueda de la información, la preparación y firma del acto administrativo de respuesta por parte del órgano de la Administración del Estado y su notificación al sujeto activo.
- iv. **Etapa de cumplimiento de lo resuelto:** conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción y la entrega efectiva de la información y certificación de la misma, de haber sido dispuesta en la etapa de resolución.

El sistema de tramitación que establezca cada órgano para dar curso al procedimiento administrativo de acceso a la información, deberá enmarcarse, al menos, en las etapas indicadas precedentemente. Sin perjuicio de lo anterior, los órganos podrán contemplar las demás instancias que estimen necesarias para otorgar una pronta respuesta, en la medida que aquéllas consideren los principios de facilitación, oportunidad y economía procedimental.

1. Etapa de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información

El procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información se iniciará con el ingreso y recepción de las respectivas solicitudes, etapa que deberá ajustarse a las exigencias que en la presente Instrucción General se señalan.

1.1. Canales y vías de ingreso de las solicitudes de información

La vía de ingreso de una solicitud de acceso a la información podrá ser electrónica o material, y dentro de ésta, presencial o a través de correo postal.

Si el formato escogido por el sujeto activo es electrónico, en el banner a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General, se deberá especificar el sitio web que se encuentra disponible para la recepción electrónica de las solicitudes y redireccionar directamente a él.

Si el sujeto activo opta por el formato material, aquél podrá entregar su solicitud presencialmente en cualquiera de las oficinas del órgano o enviarla por correo postal a la dirección de cualquiera de ellas.

También se entenderá que son canales de recepción de las solicitudes de información las respectivas Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y las Oficinas de Partes, circunstancia que también deberá ser publicitada en el banner a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General.

Para facilitar la vía presencial o remisión postal de las solicitudes, en el mismo banner deberá informarse sobre las direcciones de todas las oficinas de que dispone el sujeto pasivo, cualquiera sea la naturaleza de éstas, y los horarios de atención de público.

En caso que la solicitud se presente a través de canales no especificados para su recepción, como un correo electrónico o comunicación postal remitida directamente a un funcionario o funcionaria, y la autoridad o jefatura o jefe superior del servicio correspondiente procediere a acusar recibo de ella y tramitarla en los términos de la Ley de Transparencia y la presente Instrucción General, se entenderá validada con ello tanto la vía de ingreso como la respuesta remitida, no pudiendo alegar el órgano, frente a un eventual amparo del requirente, que la consulta se recibió por una vía no especialmente dispuesta al efecto.

Se considerará como buena práctica que las autoridades, jefaturas o jefes superiores del servicio instruyan a sus funcionarios y funcionarias que, de recibir las comunicaciones a que se refiere el párrafo anterior, procedan a derivarlas al sistema de gestión de solicitudes contemplado en el numeral 9 de la presente Instrucción General, o a las referidas jefaturas, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

1.2. Formatos de presentación y requisitos de las solicitudes de acceso a la información

La presentación de solicitudes de acceso a la información deberá ser efectuada por escrito, pudiendo para ello el sujeto activo elegir entre el formato material o el electrónico.

En todo caso, cualquiera sea el formato de presentación, los requisitos mínimos que deberá contener la solicitud de acceso a la información, son los siguientes:

- a) **Identificación del solicitante.** Indicar nombre y apellidos o razón social (si corresponde) del solicitante, nombre y apellidos del apoderado (si corresponde) y dirección (particular, laboral y/o de correo electrónico) del sujeto activo o de su apoderado. En caso que la persona que efectúa la solicitud lo haga en representación de otra persona o entidad, deberá acreditar el poder para actuar mediante escritura pública o documento privado suscrito ante notario, copia del cual deberá acompañar a su presentación. Las asociaciones de funcionarios de la Administración del Estado serán representadas por su directorio, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.296, que establece normas sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado.
- b) **Individualización del órgano administrativo al que se dirige.** Individualización del órgano, de cualquier forma que permita su identificación, ya sea que indique las siglas del nombre, una expresión que usualmente se utiliza para denominarlo o un nombre similar.
- c) **Identificación clara de la información que se requiere.** Mención de las características esenciales de la información solicitada, tales como su materia, fecha de emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etcétera. Por ejemplo, cuando se requiera copia íntegra de los antecedentes que sirvieron para la dictación de un determinado acto administrativo, o se pida la información relativa a las contrataciones de bienes de un programa determinado en ejecución.

d) Firma del solicitante. La firma deberá ser estampada por el sujeto activo o su apoderado por cualquier medio habilitado, entre los cuales se entiende incluida la firma electrónica simple o avanzada. Los órganos deberán considerar satisfecho este requisito cuando aquél presente su solicitud de acceso a través del sistema electrónico de la entidad, en la medida que para ello se le exija registrar su nombre y apellidos en éste, dando lugar a una firma electrónica simple. Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, los correos electrónicos deben considerarse documentos electrónicos dotados de firma electrónica simple, pues en ellos el receptor del documento puede identificar, al menos formalmente, a su autor.

En caso que la presentación se efectúe por los medios materiales a que alude el numeral 1.1 de la presente Instrucción General, será necesario que el solicitante o su apoderado, según corresponda, estampen su firma hológrafa. Si este último no supiere o no pudiere hacerlo se dejará testimonio de esta circunstancia, expresando el motivo por el cual no firma; y procederá a estampar la impresión digital del pulgar de su mano derecha o en su defecto de cualquier otro dedo.

Además, las solicitudes podrán considerar los siguientes elementos:

- a) Forma de notificación de las actuaciones y resoluciones.** El solicitante podrá requerir ser notificado por correo electrónico. Para ello, deberá señalar expresamente una dirección de correo electrónico habilitada siendo responsable de mantenerla operativa mientras dure el procedimiento administrativo de acceso. En este caso los plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil del envío del correo electrónico.
- b) Medio de envío o retiro de la información solicitada.** El sujeto activo podrá indicar si opta por que la información requerida, de ser acogida su solicitud, sea enviada por correo electrónico o por carta certificada, o sea retirada en la oficina del órgano (caso en el que deberá especificar en cuál).
- c) Formato de entrega de la información.** El solicitante deberá indicar si prefiere que la información le sea entregada en soporte físico, sea en papel (fotocopia, impresión, braille, etcétera), medios electrónicos (memorias, pendrives, etcétera), medios magnéticos (cintas de video, cintas de audio, diskettes, discos duros, cintas magnéticas, etcétera) o medios ópticos (CD, DVD, BLUE RAY, etcétera). Si el solicitante escogió como medio de envío de la información la comunicación electrónica sólo le restará especificar la aplicación correspondiente (por ejemplo Word, Excel, PDF, etcétera).

Si el solicitante nada indica en su presentación respecto de la forma de realizar las actuaciones de notificación o la entrega de la información, los órganos deberán efectuarlas en conformidad al artículo 46 y 47 de la Ley N°19.880.

Los órganos de la Administración del Estado deberán contar con formularios para facilitar la presentación de las solicitudes de acceso a la información, los que contendrán las mismas exigencias y las diversas opciones de las que dispone el requirente, señaladas en los literales precedentes. Los referidos formularios:

- Deberán estar disponibles en sus respectivas oficinas y en el banner “Solicitud de información Ley de Transparencia”, para su uso en el sistema electrónico de solicitudes de acceso, para ser descargados en formato pdf o de otro tipo, o para ser impresos directamente;
- Deberán disponer de un campo para identificar la información solicitada de, al menos, 10.000 caracteres;
- Deberán contemplar un campo en el que los solicitantes puedan incorporar observaciones, como las referidas en el punto 3.2 de la presente Instrucción General, y
- Podrán contener información adicional acerca del procedimiento administrativo de acceso, de los plazos con que cuenta el órgano para contestar y de la posibilidad que tiene el solicitante de acudir al Consejo para la Transparencia si no queda conforme con la respuesta entregada.

Tratándose de personas que no sepan o no puedan escribir, en conformidad al principio de facilitación, la persona que reciba la solicitud deberá rellenar el referido formulario de manera fidedigna, estampar fecha y hora de presentación, otorgar copia al peticionario e informarle de los plazos y etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información.

En virtud del principio de accesibilidad universal contemplado en la Ley N° 20.422, deberá disponerse de formularios que sean comprensibles y utilizables por las personas con discapacidad, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Por ejemplo, para personas con discapacidad visual podrá disponerse de formularios en lenguaje braille.

Se considerará una buena práctica que el formulario se encuentre disponible en diversos idiomas, incluidos aquéllos a que se refiere la Ley N° 19.253, en las áreas de alta densidad indígena.

Los servicios públicos no podrán exigir que el solicitante disponga de una cuenta de correo electrónico para formular solicitudes de acceso, aun cuando su solicitud sea efectuada on line.

1.3. Prohibición de exigir al solicitante información no contemplada en la Ley ni en el Reglamento

Los órganos de la Administración del Estado deberán abstenerse de requerir en los formularios de solicitud o en las solicitudes de acceso como campo obligatorio, información no contemplada en la Ley de Transparencia o en su Reglamento, para efectos de registrarse en el sistema electrónico de solicitudes, permitir la presentación de las mismas o dar curso a una solicitud de acceso como requisito de admisibilidad, tales como número de cédula de identidad y/o rol único tributario, teléfono fijo o móvil, género o sexo, nivel educacional, estado civil y pertenencia a alguna institución. La especificación de la ciudad y la región correspondientes al domicilio sólo se podrá exigir cuando el requirente opte por ser notificado por correo postal.

Únicamente con fines estadísticos y de forma voluntaria, debiendo el órgano informar de ello, se podrá solicitar a los usuarios que completen otros datos personales distintos a los exigidos en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y 28 de su Reglamento.

En el formulario respectivo deberá indicarse expresamente si el campo solicitado tiene el carácter de obligatorio o voluntario, según sea el caso.

1.4. Acuse de recibo de las solicitudes de acceso a la información en que conste su contenido

Los órganos públicos deberán otorgar a los requirentes el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora efectivas de presentación, el número de ingreso y su contenido. Para dar cumplimiento a esta obligación podrán disponer de formularios autocopiativos o la entrega de una copia de la presentación en la cual se estampe la fecha y hora de recepción, el envío de un correo electrónico en el que se incorpore de manera textual la solicitud formulada, ya sea por transcripción de aquella o mediante su escaneo, o bien, el envío a través de carta certificada, de una copia de la presentación en la que conste la fecha y hora de recepción de la misma, en caso que la solicitud se haya remitido por ese medio y el petitionerario no haya solicitado ser notificado vía correo electrónico.

En el caso de solicitudes on line efectuadas mediante el sistema electrónico, a que se refiere el numeral 9 de la presente Instrucción General, se dispondrá de un procedimiento automatizado de envío, en cuyo caso el comprobante de recibo deberá cumplir con los mismos requisitos señalados en el párrafo anterior.

Se considerará buena práctica que el servicio informe al sujeto activo de la posibilidad de hacer seguimiento al procedimiento de acceso a la información de su solicitud en línea, indicando el link respectivo y cualquier otro requisito para ello si dispone de un sistema para estos efectos, en conformidad a lo señalado en el numeral 9 de esta Instrucción General, y de que se le puede requerir, eventualmente, la subsanación de su solicitud, en los casos, en la forma y en los plazos dispuestos en el numeral 2.2. de la misma.

1.5. Información sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información y tutorial de usuario

Se considerará buena práctica que los órganos dispongan en los respectivos sitios web de un “tutorial” o guía para el usuario, con el objeto de indicar con claridad la forma de utilización de los formatos de presentación, los canales o vías de acceso correspondientes para formular las solicitudes y de los plazos y etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información.

1.6. Capacitación para quienes laboren en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y/o en las Oficinas de Partes de los órganos de la Administración del Estado

Las personas que se desempeñen en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, en las Oficinas de Partes o en las Unidades encargadas de la aplicación de la Ley de Transparencia, deberán estar familiarizadas con el contenido de dicha ley, su Reglamento y las instrucciones emitidas por el Consejo, de modo de prestar una atención informada a quienes concurran a formular solicitudes de acceso a la información en virtud de la Ley de Transparencia.

Se considerará buena práctica que los órganos de la Administración del Estado incorporen dentro de sus planes de capacitación las materias mencionadas en el párrafo precedente.

2. Etapa de análisis formal de la solicitud de acceso a la información

En esta etapa los órganos públicos deberán verificar su competencia para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información, el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de acceso a la información señalados como obligatorios en el numeral 1.2. de la presente Instrucción General, la subsanación en caso que corresponda y la eventual afectación de derechos de terceros.

2.1. Análisis competencial del órgano requerido y eventual derivación

En función del objeto de la solicitud de acceso a la información formulada el órgano deberá verificar si lo requerido se encuentra dentro de la esfera de sus competencias y atribuciones. Se entenderá que un servicio es competente para resolver la solicitud cuando, en ejercicio de sus funciones y/o atribuciones, generó o debió generar la referida información, directamente o a través de un tercero o, en cualquier caso, cuando aquella obrase en su poder, excepto si la hubiese generado una autoridad legalmente facultada para cobrar por ella un valor distinto a los costos directos de reproducción, caso en que dicho servicio será el competente para conocer de la solicitud respectiva.

Si no es posible definir la competencia del órgano, por ser la identificación de la información solicitada poco clara, el órgano deberá, previa verificación de los restantes requisitos y en un solo acto, requerir la subsanación de acuerdo al plazo y en la forma señalados en el numeral siguiente, indicando que ello es sin perjuicio de la determinación final de su competencia para resolver, en definitiva, lo solicitado.

Recibida la solicitud o efectuada la subsanación referida, el órgano público deberá definir:

- a) Si es incompetente para resolver la solicitud, caso en el que procederá del siguiente modo:
 - Cuando sea posible individualizar al órgano competente, por existir una autoridad que deba conocer la solicitud de información según el ordenamiento jurídico, ya sea porque se desprende claramente de ella o de la subsanación correspondiente, en su caso, el sujeto pasivo requerido deberá derivar la solicitud dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de ésta o de la respuesta de subsanación, según sea el caso, e informar al sujeto activo de todo lo anterior, en igual plazo, mediante notificación efectuada de acuerdo a lo indicado en su solicitud. De esta forma, el órgano podrá dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él. La notificación que deberá enviar el servicio al que se le hubiere efectuado originalmente la solicitud de información, deberá incluir una copia del acto administrativo en virtud del cual se efectuó la derivación y de su fecha de envío.

Se considerará, como buena práctica, indicar el nombre del encargado del procedimiento administrativo de acceso a la información del órgano al que se derivó la solicitud, a que se refiere el numeral 8 de la presente Instrucción General.

El sujeto pasivo al cual se le derivó un requerimiento de acceso a la información pública deberá efectuar la comunicación a que se refiere el numeral 1.4. como si se tratase de una nueva presentación, aun cuando el órgano que se declaró incompetente ya la hubiese efectuado.

- Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o cuando la información requerida pertenezca a diversos organismos, deberá informar al sujeto activo de dicha circunstancia dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud o de la respuesta de subsanación, según sea el caso, mediante notificación efectuada de acuerdo a lo indicado en su petición de información. De esta forma, el órgano podrá dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él.
- b) Si es competente para resolver la solicitud, caso en el que procederá a revisar la completitud de la solicitud y la eventual afectación de derechos de terceros, dando curso progresivo al procedimiento.

2.2. Análisis del cumplimiento de los requisitos de la solicitud y eventual subsanación

Los sujetos pasivos deberán verificar si la solicitud de acceso a la información reúne los requisitos obligatorios señalados en el numeral 1.2. de la presente Instrucción General. Para el caso de no cumplir con uno o más de ellos, el órgano público informará al sujeto activo de esta situación dentro del plazo de 48 horas desde la presentación de la solicitud, indicándole con exactitud cuál o cuáles debe subsanar y la forma de hacerlo. Para estos efectos el requirente contará con un plazo de 5 días hábiles contados desde la correspondiente notificación, bajo apercibimiento de tenerse por desistido de su petición, sin necesidad de dictar una resolución posterior que declare el respectivo incumplimiento.

Para el caso que el peticionario no indique su domicilio, un correo electrónico u otro medio de notificación y el órgano no tenga en sus bases de datos algún dato de contacto, éste no estará obligado a efectuar el procedimiento señalado en el párrafo anterior, debiendo declararse inadmisibile provisionalmente la solicitud, salvo que el sujeto activo por cualquier medio corrija dicha omisión dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuada su presentación. Transcurrido este plazo sin que el requirente informe alguno de los datos indicados precedentemente, el sujeto pasivo podrá declarar sin más trámite, la inadmisibilidad de la solicitud.

Frente a una solicitud genérica de acceso a la información pública, los órganos deberán aplicar el mecanismo de notificación señalado en este numeral, es decir, solicitar al peticionario que subsane el defecto de falta de claridad en la identificación de la información pedida detectado en el correspondiente requerimiento, dentro del plazo de 5 días hábiles. De no requerir la subsanación oportunamente, el respectivo servicio no podrá alegar, frente a la interposición de un amparo ante el Consejo, la falta de especificidad de la solicitud de información.

Se entenderá por solicitud genérica aquella que carece de especificidad respecto de las características esenciales de la información requerida, tales como su materia, fecha de emisión o periodo de vigencia, autor, origen o destino, soporte, etcétera.

Una vez verificada la subsanación por parte del sujeto activo, dentro de los plazos establecidos, el órgano deberá dar curso progresivo a la solicitud de acceso a la información y sólo desde esa fecha comenzarán a correr los plazos para evacuar la respuesta a la solicitud, establecidos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia y en el numeral 6 de la presente Instrucción General.

2.3. Análisis de la eventual afectación de derechos de terceros, procedimiento de notificación y ejercicio del derecho de oposición

Si la solicitud de información pública se refiere a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano de la Administración del Estado requerido, dentro del plazo de 2 días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con todos los requisitos o desde la correspondiente subsanación, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información pedida, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo.

Este derecho de oposición del tercero deberá ejercerse por escrito, dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha de notificación, y requerirá expresión de causa. Se entenderá que existe expresión de causa cuando, además de la negativa, el tercero indica alguna razón o fundamento que justifique la afectación de un derecho, no siendo suficiente esgrimir la afectación de un mero interés.

Deducida la referida oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados y no le corresponderá, por tanto, analizar la pertinencia o calidad de la fundamentación de la negativa del tercero. En este caso, el sujeto pasivo deberá comunicar al solicitante la circunstancia de haberse negado el tercero en tiempo y forma a la entrega de la información, sin entregar copia de la oposición ni señalar la causa o causas en que se basa.

Sólo en el caso de no deducirse oposición alguna en tiempo y forma, el órgano de la Administración del Estado requerido deberá entender que el tercero ha accedido a la entrega de los documentos o antecedentes respectivos, sin necesidad de certificación alguna.

Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de datos personales sensibles en ausencia de oposición se entenderá que el tercero no accede a la publicidad, debiendo aplicar el órgano público, de ser procedente, el principio de divisibilidad respecto de los documentos que los contengan.

Excepcionalmente, de concurrir alguno de los supuestos establecidos en el numeral primero del artículo 21 de la Ley de Transparencia, podrá el órgano requerido omitir la notificación a que alude el párrafo primero precedente y denegar la solicitud por afectar el debido cumplimiento de las funciones del órgano.

3. Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información

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 solicitada o negándose a ello, para lo cual dispondrá la búsqueda y revisión de la información pedida y procederá a redactar el acto administrativo de respuesta y a notificarlo al sujeto activo.

3.1. Búsqueda de la información requerida

Cerrada la etapa de análisis formal, el órgano procederá a efectuar la búsqueda de los actos, resoluciones, actas, expedientes y contratos, así como toda otra información que obre en su poder, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, que sirva para dar respuesta a la solicitud formulada.

Si una vez efectuada la búsqueda, el sujeto pasivo constata que no posee la información deberá definir, previamente, si está legalmente obligado a tenerla o si no tenía obligación legal, distinguiendo al efecto:

- a) En caso de no tener obligación legal de disponer de la información solicitada, el servicio público deberá indicar esta circunstancia al sujeto activo y comunicarle que la información requerida no obra en su poder. Una vez notificada la referida respuesta, el órgano deberá dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él.
- b) En cambio, de existir la obligación legal de contar con la información solicitada y habiéndose constatado que aquella no obra en su poder, el órgano deberá comunicar esta circunstancia al solicitante y hacer entrega de la copia del acto administrativo que dispuso la expurgación de los documentos pedidos y del acta respectiva, en los términos señalados tanto en la Circular N° 28.704, de 1981, de la Contraloría General de la República, que regula la eliminación de documentos en la Administración Pública como por las leyes especiales dictadas al efecto. Una vez notificada la referida respuesta, el órgano deberá dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él.
- c) En la hipótesis anterior, para el caso de no existir un acto administrativo que haya dispuesto la expurgación de los documentos pedidos, el Servicio deberá agotar todos los medios a su disposición para encontrar la información y, en caso de determinarse posibles irregularidades, instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio para perseguir las responsabilidades existentes. De todo ello deberá informarse detalladamente al solicitante.

Se considerará buena práctica que los órganos incorporen en el Índice de actos calificados como secretos y reservados, a que se refiere la Instrucción General N° 3, 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 b) y c) precedentes, individualizando el acto administrativo correspondiente.

En caso que existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, ya sea por la antigüedad de ésta, por su volumen o por encontrarse en un lugar distinto o de difícil acceso para el órgano, podrá ampliarse el

plazo para evacuar la respuesta al sujeto activo, en consideración a lo previsto en el numeral 6.2 de la presente Instrucción General.

3.2. Revisión de la información y acto administrativo final

Una vez efectuado el levantamiento de información y verificada su existencia, el órgano deberá revisar los documentos y antecedentes en que consta y procederá de la siguiente manera:

- a) Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles por internet o en cualquier otro medio, comunicar al solicitante, con la mayor precisión posible, la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información. Por ejemplo, este procedimiento podrá utilizarse cuando lo solicitado sean normas reglamentarias que se encuentren disponibles en una página web de acceso gratuito y que disponga del texto en el formato y versión solicitado; cuando la información se encuentre disponible en internet, caso en el cual se deberá señalar el link específico que la alberga o contiene, no entendiéndose cumplida la obligación con el hecho de indicar, de modo general, la página de inicio respectiva o cuando los documentos solicitados hubiesen sido enviados al Archivo Nacional, en cuyo caso se deberán señalar los campos exactos que permitan efectuar una búsqueda directa.

El órgano público no podrá utilizar el procedimiento a que se refiere el párrafo anterior cuando ello importe un entorpecimiento al ejercicio del derecho de acceso a la información.

Evacuada la notificación al sujeto activo, dentro de los plazos que establece el artículo 14 de la Ley de Transparencia, se entenderá que la Administración ha cumplido con su obligación de informar, en la medida que la referida información se mantenga efectivamente en forma permanente a disposición del público.

Si la solicitud de información recae sobre documentos que se enmarquen en el supuesto anterior, pero exista a su respecto cualquier circunstancia que impida el acceso a los mismos por parte del solicitante, como cuando el domicilio indicado en la solicitud se encuentre a una distancia considerable del lugar donde dicha información está a disposición del público y deba invertir excesivo tiempo y recursos para trasladarse, se presenten dificultades para el acceso al transporte público o se trate de localidades que quedan aisladas durante algunos periodos de tiempo, existan problemas de conectividad a internet y/o a las páginas donde se encuentran los formatos electrónicos, como en las comunidades rurales apartadas, o los solicitantes tengan problemas de movilidad o desplazamiento (por ejemplo personas con discapacidad) y así lo manifiesten en sus respectivas solicitudes de información, o el acceso a la información conlleve un alto costo para el solicitante, se considerará como buena práctica que el órgano disponga la entrega y envío de la información al requirente, sin perjuicio de señalar en su respuesta que ésta se encuentra a disposición permanente del público, indicándole la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información.

b) Cuando tratándose de la información solicitada no exista oposición de terceros, ni concurra a su respecto alguno de las causales de secreto o reserva establecidas en el artículo 21 de la Ley de Transparencia, es decir, afectación del debido cumplimiento de las funciones del órgano, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional, dicha información será pública y la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano requerido estará obligado a proporcionar la información pedida. Para ello deberá dictar el correspondiente acto administrativo que contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- Ordenar la entrega de la información, sin imponer condiciones de uso o restricciones a su empleo, salvo las expresamente estipuladas en la ley. En este punto, se deberá detallar la información específica que se solicitó y a la que se está dando acceso, procurando ajustarse estrictamente a la petición realizada por el sujeto activo, de modo que éste reciba en forma completa e íntegra la información requerida.
- Establecer la forma y medio de entrega. Para ello, la entrega se dispondrá en la forma y por el medio que el requirente haya señalado en su presentación, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles, en conformidad a lo establecido en el numeral 6.2. de la Instrucción General N° 6 de este Consejo. En este último caso, el acto administrativo deberá indicar las circunstancias que justifiquen la calificación del gasto como excesivo o no previsto y los medios y formatos alternativos a través de los cuales el sujeto activo podrá acceder a la información. Por ejemplo, el sujeto pasivo podrá proponer sustituir el formato papel (fotocopia o impresión) por formatos magnéticos, electrónicos u ópticos.
- Disponer la gratuidad de la entrega o fijar los costos directos de reproducción. El servicio deberá indicar si la entrega de la información será gratuita por caer dentro de los supuestos de gratuidad establecidos en el acto administrativo que los fijó o en consideración al caso concreto. Sólo en la medida que el órgano no haya dispuesto la gratuidad de la entrega, deberá fijar en el acto administrativo los costos directos de reproducción y, como buena práctica, ofrecer opciones menos gravosas a las que el solicitante pueda acceder, indicando expresamente que dispone de un plazo de 30 días para efectuar el pago, todo ello en conformidad a lo establecido en la Instrucción General N° 6 de este Consejo.
- Ordenar se adjunte la información a la notificación del acto administrativo que dispuso la entrega, cuando ello sea procedente en conformidad al medio de entrega de la información escogido por el solicitante en su presentación y de no ser necesario el pago de los costos directos de reproducción.

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, clasificándolas por materia y fecha, salvo cuando se trate de información que ha sido entregada exclusivamente en atención a la

persona del sujeto activo, caso en el cual, deberá abstenerse de publicar la respuesta correspondiente, por ejemplo, cuando lo solicitado sean datos personales sensibles y el solicitante es el titular de esos datos.

- c) Cuando respecto de la información solicitada concurra, a su juicio, alguna de las causales de secreto o reserva que establece el artículo 21 de la Ley de Transparencia, deberá denegar el acceso a la información. La negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, mediante la dictación del correspondiente acto administrativo, el que deberá ser fundado, especificando, con exactitud y remisión expresa a la norma que la contenga, la causal legal invocada y las razones de hecho y de derecho que en cada caso motiven su decisión. Asimismo, deberá indicar expresamente al solicitante que a su respecto puede interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación de la denegación de acceso. Por último, el acto deberá disponer su incorporación al Índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados una vez que se encuentre a firme, en conformidad a lo dispuesto en la Instrucción General N° 3 del Consejo, es decir, cuando habiendo transcurrido el plazo para presentar la reclamación a que se refiere el artículo 24 de la Ley de Transparencia, ésta no se hubiere presentado; habiéndose presentado la reclamación anterior, el Consejo hubiere denegado el acceso a la información sin que se interpusiere el reclamo de ilegalidad en el plazo contemplado en el artículo 28 de la Ley, o habiéndose presentado el reclamo de ilegalidad, la Corte de Apelaciones confirmare la resolución denegatoria del órgano o servicio de la Administración del Estado.

3.3. Acto administrativo con múltiples decisiones

Cuando en virtud de la diversidad de documentos solicitados y del principio de divisibilidad, una misma solicitud de acceso a la información pueda dar origen a diversas respuestas, el acto administrativo que se dicte deberá cumplir con los requisitos que en cada caso se señalan en los numerales 3.1. y 3.2., según corresponda.

3.4. Notificación del acto administrativo que pone término al procedimiento de acceso a la información

El acto administrativo que pone término al procedimiento de acceso a la información deberá ser notificado al sujeto activo a través del procedimiento y por el medio escogido por éste en su solicitud de acceso y, en caso de no señalarlo expresamente, la notificación se efectuará de acuerdo a las reglas del artículo 46 de la Ley N° 19.880, es decir, mediante carta certificada dirigida al domicilio del solicitante; de manera personal o en la oficina o servicio de la Administración respectivo. Asimismo, se entenderá practicada la notificación si el interesado a quien afectare, hiciera cualquier gestión en el procedimiento con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 47 del mencionado cuerpo legal.

4. Etapa de cumplimiento de lo resuelto

La etapa de cumplimiento consistirá en la ejecución de lo resuelto por el sujeto pasivo cuando se haya dispuesto la entrega de la información, total o parcialmente, y estará conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción, la entrega efectiva de la información solicitada y la certificación de ésta.

4.1. Procedimiento de cobro de los costos directos de reproducción

De disponerse en el acto administrativo que ordenó la entrega de la información el cobro de los costos directos de reproducción de la información solicitada, el procedimiento se registrará por lo señalado en el numeral 7 de la Instrucción General N° 6. Por consiguiente, el sujeto activo contará con 30 días hábiles para efectuar el pago del importe establecido, suspendiéndose el plazo de entrega de la información consagrado en el artículo 14 de la Ley de Transparencia, mientras esa circunstancia no se verifique.

Una vez efectuado el pago de los costos directos de reproducción el plazo de entrega seguirá corriendo y el órgano estará obligado a efectuar la reproducción de la información en el soporte solicitado o escogido a posteriori por el sujeto activo, poniéndola a su disposición por el medio de envío señalado en su presentación o para su retiro en la oficina indicada.

De solicitarse el retiro de la información desde alguna oficina del servicio, el sujeto activo tendrá un plazo de 30 días hábiles para ello. Transcurrido dicho plazo el órgano público no estará obligado a mantener la documentación a disposición del solicitante, sin perjuicio de disponer, como buena práctica, una nueva notificación y/o la ampliación del plazo de retiro.

Si el requirente de información no paga los costos directos de reproducción en el plazo indicado, el órgano no estará obligado a reproducir la información y, verificado el transcurso del plazo, puede dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él. Lo anterior, es sin perjuicio del derecho que le asiste al petionario de presentar una nueva solicitud de acceso o de la aceptación, como buena práctica, por parte del servicio de un pago posterior.

4.2. Entrega efectiva de la información solicitada

La entrega material de la información solicitada se hará por parte del órgano requerido sin imponer condiciones de uso o restricciones a su empleo, salvo las expresamente estipuladas por la ley, o requisitos previos a su entrega distintos a los establecidos en la Ley de Transparencia. Por ejemplo, no se podrá condicionar la entrega a que el solicitante otorgue su autorización para el tratamiento de aquellos datos personales que el organismo exige para la incorporación a su registro de usuarios, con finalidades distintas a las de efectuar la tramitación del procedimiento administrativo de acceso a la información.

La entrega de la información se efectuará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado en su presentación, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles, conforme a lo establecido en el acto administrativo que accedió a la solicitud y de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.2.

de la Instrucción General N° 6 de este Consejo. De existir medios alternativos, el sujeto activo deberá indicar por cuál de ellos opta, pagando los costos directos de reproducción si correspondiere.

Los órganos de la Administración del Estado deberán estampar en la información que se entregue, cuando así le sea requerido en la solicitud, una leyenda que identifique que se trata de una copia fiel a su original, independiente del formato en que ésta se solicite.

Cuando lo solicitado se encuentre en documentos u otros formatos que contengan información que sea en parte pública y en parte secreta o reservada, el órgano público deberá efectuar la entrega de la primera y tachar la segunda, mediante cualquier medio que asegure su ilegibilidad e impida su reconstitución, indicando expresamente la causal en virtud de la cual se ha procedido al tachado.

4.3. Entrega de información que contenga datos personales

Cuando la información requerida contenga datos de carácter personal y el sujeto activo indique ser su titular, quien proceda a la entrega deberá verificar que la información sea retirada por quien efectivamente sea el titular de dichos datos personales o a su apoderado, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N° 19.880. En este caso, los solicitantes que concurran al respectivo órgano público a retirar la información requerida que les sea puesta a su disposición, deberán acreditar su identidad mediante la exhibición de la cédula expedida por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y quienes actúan como sus apoderados, deberán además, demostrar haberseles otorgado el respectivo poder, por escritura pública o instrumento privado suscrito ante notario.

Por su parte, cuando se soliciten documentos y otros formatos en los que se contemplen datos personales que no correspondan a los del petionario y no hayan sido solicitados, 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.

Sin perjuicio de lo anterior, en virtud del principio de divisibilidad, cuando la información solicitada contenga datos personales sensibles de un tercero y se haya dado aplicación a lo establecido en el numeral 2.3 de la presente Instrucción General, sin manifestarse consentimiento expreso por su parte, el órgano tachará aquellos datos, debiendo consignar en el formato respectivo que ello se debe a la aplicación de la Ley N° 19.628, y entregará la restante información.

4.4. Certificación de la entrega efectiva de la información

Los órganos de la Administración del Estado deberán contar con un sistema que certifique la entrega efectiva de la información al solicitante, que contemple las previsiones técnicas correspondientes.

El sistema de certificación deberá contar con medidas de verificación apropiadas dependiendo si se trata del envío de la información por correo electrónico, por correo certificado o del retiro de la información desde alguna de las oficinas del órgano.

Esta certificación se podrá efectuar a través de un formulario denominado “Acta de entrega de información”, al que se deberá adjuntar toda la documentación que permita acreditar que la información fue entregada al sujeto activo y cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- a) Nombre del solicitante o de su apoderado, según corresponda, al que se remitió la información o se le efectuó la entrega.
- b) Identificación de la solicitud de información y del acto administrativo que dispuso la entrega.
- c) Fecha y hora en la que se efectúa la remisión y/o entrega de la información.
- d) Descripción breve de los documentos o antecedentes remitidos o entregados, indicando el tipo y formato en que se entregan.
- e) Firma del solicitante o de su apoderado, en el caso de tratarse del retiro desde una oficina del órgano respectivo. Si este último no supiere o no pudiese hacerlo se dejará testimonio de esta circunstancia, expresando el motivo por el cual no firma; y procederá a estampar la impresión digital del pulgar de su mano derecha o en su defecto de cualquier otro dedo.
- f) Nombre, firma y timbre de la persona que remite la información o hace entrega de la misma.

Se deja constancia que, cualquiera sea el medio dispuesto para la entrega de la información, será de cargo del órgano acreditar, en caso de que se presente un amparo ante el Consejo para la Transparencia, que se efectuó, por una parte, la entrega material al solicitante y que ello se realizó dentro de los plazos dispuestos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

En el caso que la entrega hubiese resultado fallida y la omisión no sea imputable al órgano o servicio requerido, se deberá dejar constancia en el expediente administrativo del hecho de haberse intentado llevar a cabo la notificación, su fecha, los motivos por los cuales se frustró y toda la documentación de respaldo necesaria. Por ejemplo, si se remitió por correo electrónico y éste no fue recepcionado por el servidor de correo del destinatario deberá dejarse copia del correo que automáticamente envía dicho servidor, y si se remitió por carta certificada y la dirección no correspondía o el sujeto activo no vivía en el domicilio indicado, deberá acompañarse el respectivo comprobante de correos que acredite dicha circunstancia.

Se considerará una buena práctica, que en caso de enviarse la información requerida vía correo electrónico o carta certificada, se solicite al peticionario la remisión, por el medio que le resulte más conveniente, de una notificación al servicio u órgano en la que conste la recepción de aquélla. De lo anterior deberá dejarse constancia en el respectivo expediente administrativo de tramitación de la solicitud de información, a que se refiere el numeral siguiente.

5. Del expediente administrativo y del registro de actuaciones

Por cada solicitud de acceso a la información los órganos o servicios públicos deberán confeccionar un expediente, escrito en formato material o electrónico, en el que conste todo el procedimiento administrativo de acceso a la información, es decir, la solicitud de acceso, las oposiciones de terceros, y cualquier otro documento presentado, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán todas las actuaciones, documentos y resoluciones que el órgano remita al sujeto activo, a los terceros o a otros órganos públicos y las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.

Además, por cada solicitud deberá llevarse un registro actualizado, escrito en formato material o electrónico, de las actuaciones, documentos o resoluciones señaladas en el párrafo precedente con indicación de la fecha y hora de su presentación, ocurrencia o envío, al que tendrán acceso permanente los interesados.

III. NORMAS GENERALES

6. Plazos del procedimiento administrativo de acceso a la información

6.1. Plazo general

Los sujetos pasivos deberán dar estricto cumplimiento a los plazos establecidos para la duración del procedimiento administrativo de acceso a la información, señalados en el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Por regla general, la autoridad o jefatura o jefe superior del servicio deberá pronunciarse respecto de la petición en el plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud o desde que se haya subsanado la omisión de los requisitos del artículo 12 de la Ley de Transparencia, según corresponda.

El plazo señalado en el párrafo anterior comenzará a correr para el órgano público que reciba una derivación de una solicitud de acceso por incompetencia desde otro servicio, en la misma fecha que reciba la derivación o desde que se subsanen las omisiones de que adolezca la presentación correspondiente, como si se tratase de una nueva presentación.

Del mismo modo, en los procedimientos administrativos de acceso a la información, los órganos deberán dar aplicación preferente a las normas legales que disponen plazos más acotados para la entrega de aquélla que los consagrados en la Ley de Transparencia. Por ejemplo, en virtud de lo dispuesto en los artículos 6°, inciso segundo, y 8° del Reglamento sobre concursos de personal regidos por el Estatuto Administrativo, contenido en el Decreto Supremo N° 69, de 2004, del Ministerio de Hacienda, los participantes tienen derecho a conocer el acta y todos sus antecedentes en dichos concursos, documentos que deberán estar a disposición de todos los participantes en el plazo establecido para la reclamación, es decir, en el plazo de 10 días hábiles.

6.2. Prórroga del plazo

Excepcionalmente, los órganos públicos podrán disponer, por una sola vez, la prórroga del plazo de 20 días hábiles del procedimiento administrativo de acceso por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. El plazo señalado constituirá un límite máximo, por lo que se podrá disponer la prórroga por plazos más breves.

Definida la necesidad de prorrogar el plazo, el órgano requerido deberá comunicar al sujeto activo, antes del vencimiento de aquél, los días de extensión y los fundamentos que justifiquen la concurrencia de circunstancias que hagan difícil reunir la información.

Se entenderá que existen circunstancias que hacen difícil reunir la información solicitada, por ejemplo, en los siguientes casos:

- a) Cuando la información tenga una larga data y deba ser ubicada y recuperada desde archivos físicos no informatizados.
- b) Cuando el volumen o cantidad de documentos o formatos solicitados exija invertir varios días en la recopilación de la misma.
- c) Cuando se trate de una gran cantidad de documentos, respecto de los cuales deba aplicarse el principio de divisibilidad, en conformidad a lo dispuesto en el numeral 4.3. de la presente Instrucción General.
- d) Cuando la información solicitada deba ser recabada desde diversas oficinas del órgano, desde lugares de difícil acceso y/o reordenada en función de los criterios definidos por el solicitante.

7. Delegación de firma del Jefe Superior del Servicio para dictar actos en el procedimiento de acceso a la información

Las respuestas a las solicitudes de información y demás actos administrativos que dicten los órganos de la Administración del Estado durante el procedimiento de acceso a la información, deberán ser suscritas por la respectiva autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio. No obstante, podrán delegar la facultad de firmarlos por orden de la autoridad delegante en funcionarios o funcionarias de sus respectivos servicios, sin que ello altere la responsabilidad establecida en los artículos 45 y siguientes de la Ley de Transparencia.

En los actos que se ejecuten en ejercicio de alguna de las facultades delegadas, deberá dejarse constancia de que se efectúa “Por orden de (indicar el cargo de la autoridad delegante)”, con indicación del acto administrativo delegatorio.

8. Encargado o encargada del procedimiento administrativo de derecho de acceso a la información

Será considerada como buena práctica, que los órganos de la Administración del Estado designen a un encargado o encargada del procedimiento administrativo de acceso a la información, con el objeto de coordinar las acciones que el mencionado proceso contempla.

9. Sistema electrónico para la gestión del procedimiento administrativo de acceso a la información

Los órganos de la Administración del Estado deberán disponer de un sitio web a través del cual se efectúen las solicitudes de acceso a la información on line, conforme al artículo 12 de la Ley de Transparencia, pudiendo establecer para ello un sistema que, además, permita desarrollar el procedimiento administrativo de acceso a través de medios electrónicos.

El referido sistema electrónico podrá contemplar, además, las siguientes funcionalidades:

- a) Ser la vía para efectuar las notificaciones y comunicaciones cuando el solicitante establezca en su solicitud que éstas sean realizadas mediante comunicación electrónica indicando para ello una dirección de correo electrónico habilitada, en virtud del artículo 12 de la Ley de Transparencia y 27 de su Reglamento.
- b) Permitir el seguimiento del procedimiento administrativo de acceso a la información en cada una de sus etapas, ya sea que la solicitud se hubiese efectuado materialmente o en formato electrónico.
- c) Disponer de un expediente electrónico en el que conste todo el procedimiento administrativo de acceso a la información y de un registro electrónico en el que consten todas las actuaciones realizadas, conforme a lo establecido en el punto 5. de la presente Instrucción General.

El procedimiento de registro de usuarios que se disponga para poder formular una solicitud o acceder a la información señalada deberá contemplar el mínimo de trámites posibles. Excepcionalmente, podrán existir procesos previos de validación, acreditación y autenticación, los que en todo caso deberán hacer entrega de la clave de forma inmediata y de manera legible. El referido procedimiento no podrá contemplar como obligatorios campos distintos a los señalados en el artículo 12 de la Ley de Transparencia. De solicitarse información adicional deberá señalarse expresamente que su incorporación es opcional para el usuario y su omisión no será obstáculo para el ejercicio del derecho de acceso.

Los órganos de la Administración del Estado deberán adoptar todas las medidas necesarias para mantener operativo el sistema electrónico para la gestión del procedimiento administrativo de acceso a la información, disponiendo, por ejemplo, la revisión periódica del mencionado sistema, de alertas o códigos de error en caso de algún incidente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 6° del Decreto Supremo N° 100, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; y adoptar las medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en su sistema electrónico o “spam”, de acuerdo a las normas establecidas en el Decreto Supremo N° 93, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Sin perjuicio de lo anterior y con la finalidad de asegurar la presentación electrónica de solicitudes, los órganos públicos deberán informar en el banner “Solicitud de información Ley de Transparencia” un plan de contingencia que contemple las distintas alternativas para dar cumplimiento a dicha obligación cuando el sistema electrónico presente algún desperfecto, no se encuentre operativo, deje de estar disponible para el público, el nivel de acceso disminuya o sea intermitente o se vea comprometido por ataques externos, por ejemplo, dentro de las medidas a ser ejecutadas podrán disponer de un correo electrónico institucional que se active en estos casos, en virtud de lo prescrito en el artículo 7° del Decreto Supremo N° 100, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. En caso de no disponerse de tales alternativas, el Consejo podrá validar las solicitudes enviadas a correos electrónicos de quienes se desempeñen en dicho servicio.

Cada sujeto pasivo 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.

Se considerará buena práctica que cada servicio público publique una dirección de correo electrónico de contacto u otro medio idóneo para pedir ayuda en el proceso de ingreso o para responder consultas acerca de alguna etapa del procedimiento de acceso a la información pública.

10. Principio de accesibilidad universal de personas con discapacidad y el procedimiento administrativo de acceso a la información

En virtud del principio de accesibilidad universal contemplado en la Ley N° 20.422, se deberá facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de las personas con discapacidad, efectuando los ajustes necesarios para la presentación de solicitudes, tramitación del procedimiento y entrega de la información, en función de las carencias específicas de dichas personas con la finalidad de fomentar el acceso y participación en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

Se deberán tener en especial consideración las normas que se dicten por los organismos competentes en esta materia que busquen garantizar la accesibilidad universal. En especial, respecto del sistema electrónico de acceso a la información se tendrá como referencia la Guía de Accesibilidad para discapacitados en sitios web, del Comité de Normas para el Documento Electrónico, de diciembre de 2006.

11. Aplicación de procedimientos distintos a los establecidos en la Ley de Transparencia

Existiendo un procedimiento para obtener información pública contenido en una ley especial, el respectivo sujeto pasivo deberá satisfacer el requerimiento del solicitante a través de aquél o de la Ley de Transparencia, de acuerdo al sistema por el cual este último se hubiere pronunciado expresamente. De existir duda sobre el procedimiento específico a aplicar en el caso concreto, deberá solicitarse al sujeto activo indique por cual optará, siguiendo para ello el procedimiento de subsanación contemplado en el numeral 2.2. de la presente Instrucción General. Por ejemplo, los concejales podrán elegir entre requerir información a través de la Ley de

Transparencia o a través de los mecanismos contemplados en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

12. Banner “Solicitud de información Ley de Transparencia”

Los órganos públicos deberán contemplar un banner independiente, que se denominará preferentemente “Solicitud de Información Ley de Transparencia”, que permita acceder directamente al formulario para realizar solicitudes de acceso a la información on line y al formulario descargable para efectuar solicitudes de información ya sea vía correo postal o en forma presencial. A través de dicho banner, además, darán a conocer en forma destacada los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información y la demás información que la presente Instrucción General disponga.

Este banner se ubicará, de modo que sea fácilmente identificable, en un lugar destacado en la página de inicio de los respectivos sitios web institucionales o del ministerio del cual dependen o se relacionan con el Ejecutivo, en el caso que los primeros no cuenten con sitios electrónicos propios.

Lo establecido en el presente numeral, debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 11, de la Instrucción General N° 4, sobre Transparencia Activa, en orden a que los órganos de la Administración del Estado, podrán establecer como buena práctica que en el banner sobre Transparencia Activa se contemple un link de acceso directo al formulario de acceso a la información.

IV.- Aplicación supletoria de la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado: En todo lo no previsto por esta Instrucción General, la Ley de Transparencia y su Reglamento, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la Ley N° 19.880.

V.- Vigencia. La presente Instrucción General entrará en vigencia el primer día hábil del tercer mes siguiente a la fecha de su publicación.

VI.- Publicación. Publíquese el presente acuerdo en el Diario Oficial.”

Santiago, XX de XX de 2011.

RAÚL FERRADA CARRASCO
Director General
Consejo para la Transparencia

