



consejo para la
Transparencia

MANUAL DE LA CIUDADANÍA PARA UN BUEN USO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA



PRÓLOGO

En Chile y en el mundo las democracias atraviesan momentos difíciles. Hoy más que nunca son necesarios mecanismos que aseguren la transparencia, la anticorrupción, la probidad y el buen Gobierno.

Durante los últimos años, Chile ha avanzado en la construcción de un sistema de integridad de la función pública, donde el acceso libre a la información que está en poder del Estado es un derecho fundamental que todas las personas pueden ejercer sin distinción.

El Acceso a la Información Pública contribuye al control de las instituciones públicas, fortalece la participación ciudadana, acerca el Estado a las personas y abre la puerta para el ejercicio de otros derechos fundamentales. Por eso, donde hay más transparencia, la democracia sale fortalecida.

Este manual entrega las herramientas necesarias para ejercer el Derecho de Acceso a la Información. Esperamos que sea de tu utilidad y agrado.

Consejo para la Transparencia



BIENVENID@S AL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA!



¿Qué es la información pública?

Es la información que surge de la gran cantidad de decisiones que se toman en las instituciones públicas, como por ejemplo: las compras que se realizan, contrataciones de personal, beneficios que se entregan, financiamiento de proyectos, entre otros.

Así, toda la información que es elaborada con presupuesto público se considera pública, y se encuentra en documentos que reflejan las decisiones y procedimientos realizados, cualquiera sea el formato o soporte en que se encuentre.

¿Existe en Chile una Ley que me permita solicitar y recibir Información Pública?

Sí. En Chile es conocida como la “Ley de Transparencia” o “Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública”, y reconoce a todas las personas el derecho de acceder a la Información Pública.

Esto significa que cualquier persona, sin importar su edad, nacionalidad, género o región en la que vive, puede revisar la información que las instituciones publican e incluso puede solicitar la información que requiera y recibirla en su domicilio o correo electrónico.



Este derecho se puede ejercer de dos formas:

1 Transparencia Activa

Es información específica que publican las instituciones públicas de forma permanente en sus sitios web institucionales.

La Ley de Transparencia obliga a estas instituciones actualizar mensualmente cierta información para que esté disponible para la ciudadanía y puedes encontrarla en la sección “Gobierno Transparente” o “Transparencia Activa” en el sitio web de cada organismo.

Algunos ejemplos de la información que puedes encontrar aquí:

- Funciones del servicio consultado.
- Remuneraciones del personal de planta, contrata, honorarios o código del trabajo.
- Trámites que se pueden realizar en esa institución y los requisitos que deben cumplir las personas que quieran acceder a esos servicios.
- Listas de personas beneficiadas con los programas sociales que desarrolla esa institución.



Es el derecho que tienen todas las personas en Chile de solicitar y recibir información a cualquier institución que esté obligada por la “Ley de Transparencia”.

Por su parte las instituciones tienen la obligación de responder estas solicitudes, salvo que exista un motivo legal que permita mantener en reserva la información que se está pidiendo.

¿Y quién garantiza en Chile que este derecho sea respetado?



En Chile, el encargado de proteger este derecho es el Consejo para la Transparencia (CPLT), que es una institución pública autónoma, lo que significa que no depende del Gobierno de turno.

Sus funciones principales son promover en el país una Cultura de Transparencia y asegurar el cumplimiento por parte de los organismos públicos de la Ley de Acceso a la Información Pública.

El Consejo para la Transparencia también recibe y resuelve reclamos de las personas que ven vulnerado su Derecho de Acceso a la Información Pública o detectan que las instituciones no cumplen con la Ley.

Cuando existen incumplimientos, el Consejo puede sancionar a las autoridades públicas que correspondan.



SOLICITANDO INFORMACIÓN PÚBLICA

La “Ley de Transparencia” obliga a entregar información sólo a instituciones públicas, no instituciones privadas, por lo que puedes solicitar información a los siguientes organismos que están obligados a responderte:

- Ministerios
- Intendencias y Gobernaciones
- Gobiernos regionales
- Municipalidades
- Fuerzas Armadas: Armada, Ejército y Fuerza Aérea
- Fuerzas de Orden y Seguridad Pública: Carabineros y Policía de Investigaciones
- Universidades Estatales
- Servicios de salud pública (CESFAM, Hospitales públicos, SAMU)



¿Y qué información puedo solicitar a estas instituciones?

Puedes solicitar cualquier documento que refleje un acto administrativo de dicha institución, es decir, los documentos, resoluciones, decretos, contratos, acuerdos u otros que reflejen las decisiones que se toman, sus fundamentos así como también los documentos que complementan esas decisiones.

También, puedes solicitar toda la información que es elaborada con presupuesto público, como te explicábamos al principio, esa información es considerada pública, por ejemplo: informes, encuestas, estudios encargados a universidades u otros organismos expertos, etc.

La información puedes solicitarla en el formato que la necesites: documentos en PDF, Word, planillas Excel, enlaces web, u otros y también puedes especificar si lo requieres en soporte digital en cd, pendrive o directo a tu correo electrónico o en soporte papel.

La entrega de información es de carácter gratuito, salvo por el costo de reproducción que eventualmente una institución pudiera cobrarte, como por ejemplo, si las fotocopias son muchas, el valor del cd o de un pen drive, entre otros.



¿Dónde puedo solicitar información pública?

PUEDES INGRESAR AL SITIO WEB
www.portaltransparencia.cl



Esta es una plataforma digital en donde puedes encontrar a todas las instituciones públicas que están reguladas por la "Ley de Transparencia" y con las que puedes realizar una solicitud de acceso a la información pública.

En esta página busca el botón que dice "Solicitar Información" y luego elige el organismo al cuál quieres solicitar información, se desplegará el formulario y al finalizar no olvides apretar el botón "Enviar solicitud".

PUEDES INGRESAR AL SITIO
WEB INSTITUCIONAL



Si buscas en el sitio web de la institución pública a la que le solicitarás información, busca en su página el botón que dice "Solicitar Información Ley de Transparencia" y luego el botón "Solicitar Información" donde se desplegará el formulario y al finalizar no olvides apretar el botón "Enviar solicitud".

PUEDES IR A LA INSTITUCIÓN PÚBLICA



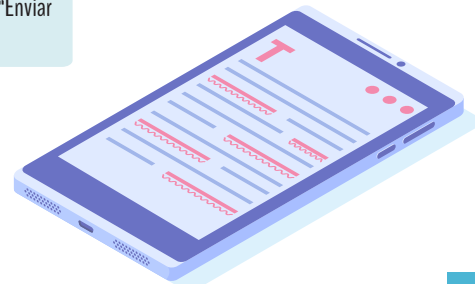
Si te diriges a la oficina de la institución, diles que necesitas realizar una Solicitud de Transparencia y solicita el formulario impreso en papel que debes completar para que tu solicitud sea gestionada. Recuerda solicitar una copia timbrada para que tengas comprobante de la fecha de ingreso de tu solicitud.

Este proceso lo puedes hacer directamente tú o a través de un apoderado(a) que te represente.

PUEDES ENVIAR UNA CARTA O SOLICITUD
ESCRITA POR CORREO POSTAL



Si ninguna de estas vías te resulta útil, puedes enviar tu formulario o carta por correo postal, procurando hacerlo por correo certificado para que tengas el comprobante de la fecha en que ingresó efectivamente tu solicitud.





¿Y qué requisitos debe cumplir mi solicitud de acceso a la información?

Cuando completes el formulario, hay algunos datos que por ningún motivo debes olvidar, ya que la “Ley de Transparencia” establece que las solicitudes de información deben cumplir con los siguientes requisitos:

- La solicitud, tal como ya vimos, SIEMPRE SE REALIZA POR ESCRITO, ya sea en formato papel o en el sitio web. Nunca se ingresa una Solicitud de Acceso a la Información solo de voz o por teléfono, ya que no será válida como tal.

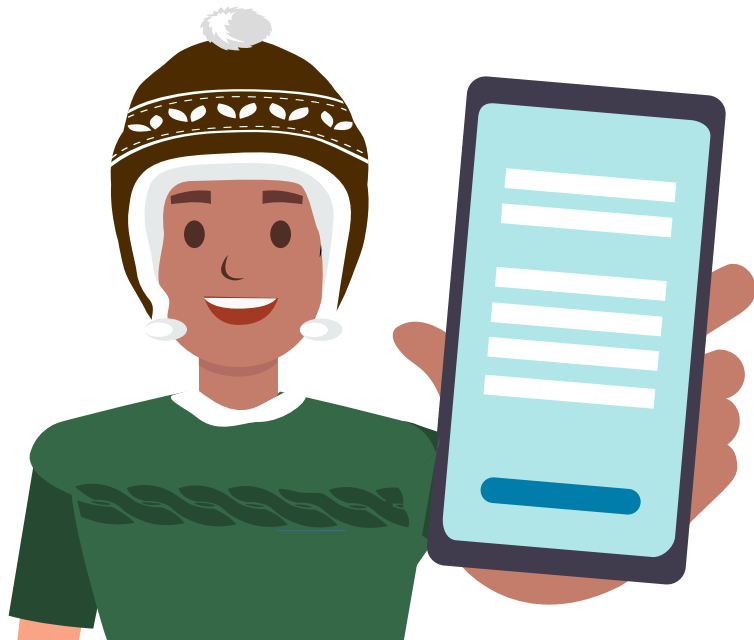
- Completar el formulario incorporando SIEMPRE los siguientes datos:

- 1 Debes indicar claramente el nombre de la institución pública a la que le solicitas la información.
- 2 Nombre y apellidos de quien realiza la solicitud (En el caso de que la solicitud sea realizada por una organización con personalidad jurídica, el apoderado o apoderada debe acompañar algún documento que compruebe que representa a la organización).
- 3 Dirección del que solicita la información (Puede ser el domicilio físico o el correo electrónico, que también se entiende como dirección).
- 4 Debes indicar claramente la información que solicitas. ¡Recuerda! no es un reclamo, ni una solicitud para solucionar un problema, DEBE ser una solicitud de información, por lo cual debes especificar qué tipo de documento, en qué margen de fechas se origina la información que necesitas, el formato de soporte que requieres, u otro elemento que consideres relevante. Por ejemplo: “Solicito lista de beneficiarios del Subsidio de Agua Potable de la comuna de Los Arces, entre los años 2018 y 2019 en formato excel.”
- 5 En los casos que hayas acudido directamente a la institución y solicitaste un formulario físico (en papel) debes agregar tu firma. En cambio, si estás realizando una solicitud a través del sitio web la firma no es necesaria.

Estos son los ÚNICOS datos obligatorios, cualquier información adicional que te soliciten es decisión tuya entregarla o no. Si tu Solicitud no incluyera alguno de los datos obligatorios la institución pública debe pedirte que la completes, a esto se le llama Subsanación.

Para ello, desde que la institución te notifica tienes un plazo de cinco días hábiles para indicar el dato faltante. En el caso de que no completes tu solicitud, la institución pública entenderá que ya no estás interesado en obtener dicha información y cerrará la Solicitud.

¡Atención!: En el formulario de Solicitud de Acceso a la Información NO estás obligado a entregar tu RUT, número de teléfono, estado civil, nacionalidad u otros datos de carácter personal. Tampoco estás obligado a explicar para qué quieres la información que estás solicitando.



¿YA VIENE LA RESPUESTA A TU INFORMACIÓN!

¿En cuánto tiempo podré recibir mi respuesta?

Una vez ingresada tu solicitud, la institución pública tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para responder (Es decir, debes contar los días de lunes a viernes descontando días festivos. Tampoco cuentan los fines de semana).

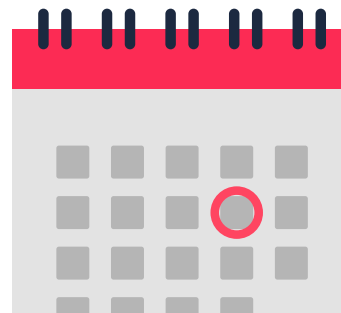
Además, las instituciones públicas, pueden utilizar por única vez una prórroga de **10 días hábiles**, es decir una extensión en el plazo de respuesta de 10 días adicionales a los 20 primeros. Esto se usa cuando la institución requiere más tiempo para preparar la respuesta, ya sea porque tu solicitud es extensa o la información que requieres es compleja de reunir o encontrar.

Cuando la institución hace uso de esa prórroga debe informarte que utilizará días adicionales para preparar la respuesta y puede hacer uso de dicha extensión solo por una vez.

¿En qué casos una institución pública puede NO entregarme la información que solicité?

Si bien la información que poseen las instituciones públicas se supone pública, existen algunas razones establecidas en la Ley que permiten que algunas informaciones no se entreguen.

Cuando ocurren dichas excepciones, la institución pública puede entregarte la información de forma parcial, es decir puede hacer entrega de solo una parte de la información. También puede ocurrir que toda la información que solicitas es de carácter reservado, y en ese caso puede denegarte la información (no entregarla) y en su respuesta indicarte por qué no lo hace.



Los casos en que la información se reserva están explicados en el artículo 21 de la “Ley de Transparencia” y entre las razones que existen encontramos:

Que la información solicitada afecte el cumplimiento de las funciones de la institución o distraiga de manera importante a los funcionarios(as) para responderte. Un ejemplo de esto es cuando tu solicitud requiere recopilar mucha documentación y los funcionarios(as) podrían dejar de lado sus labores habituales para responderte. Otro ejemplo es si solicitas copia de la prueba SIMCE antes de su aplicación, lo que le quita validez al proceso.

Que la información solicitada afecte a terceras personas porque contiene datos personales o sensibles: esto quiere decir que la información que solicitas posee datos que le pertenecen a otras personas, como el RUT, direcciones, fichas médicas u otros.

Que la información solicitada, de ser publicada, afecte la seguridad de la Nación o el interés nacional, como información de carácter militar, que de conocerse pueden poner en riesgo la seguridad del país. También se reserva toda la información que una Ley de Quórum Calificado la declare como reservada o secreta.

En cualquier caso, esto no significa que la institución pública no te responderá, solo que cuando resguarde información en su respuesta deberá explicarte esta situación y los motivos de esa decisión.



¿Qué tipos de respuestas podría recibir?

PUEDEN ENTREGARTE LA INFORMACIÓN QUE SOLICITASTE:

Esto es lo que debería ocurrir en la mayoría de los casos. La respuesta a tu solicitud se realizará en la forma (papel o digital) y por el medio (domicilio o correo electrónico) que tú hayas señalado en el formulario de solicitud.

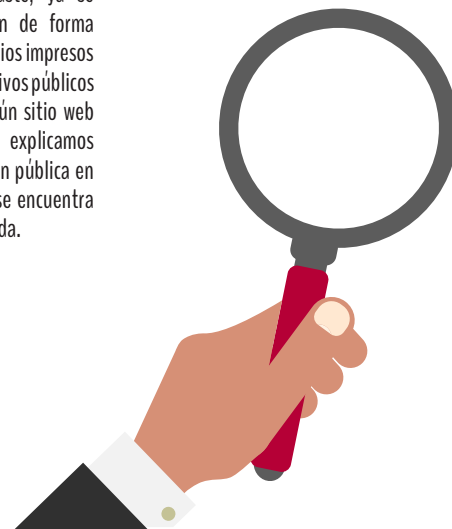
¡IMPORTANTE!

Tal como te comentamos antes, la información pública es gratuita, sin embargo, en ocasiones la institución pública puede exigir, en forma previa a la entrega, el pago de los posibles costos de la reproducción de la información.

Por ejemplo, si pides muchos documentos, pueden cobrarte fotocopias, impresiones de hojas, CD o pendrive. Todo lo anterior debe ser a precio de mercado, no un precio arbitrario.

PUEDEN EXPLICARTE DÓNDE Y CÓMO ESTÁ PUBLICADA ESA INFORMACIÓN:

Cuando la información que solicitaste, ya se encuentra publicada y a disposición de forma permanente del público, ya sea en medios impresos como libros, compendios, folletos, archivos públicos o en formatos electrónicos, como algún sitio web o en Transparencia Activa (que te explicamos anteriormente), entonces la institución pública en la respuesta deberá indicarte dónde se encuentra la información para facilitar tu búsqueda.



PUEDEN CONSULTAR A OTROS INVOLUCRADOS ANTES DE RESPONDERTE:

Si la solicitud que realizaste tiene relación con documentos o antecedentes que contienen información que puede afectar los derechos de otras personas (terceros), la institución pública debe, dentro del plazo de dos días hábiles, enviarte una copia de la solicitud a los otros involucrados (mediante carta certificada). En esta carta, debe preguntarle a la tercera persona si accede o no a la entrega de dicha información.

En caso de que esa tercera persona se negara a entregar la información, puede manifestar que se opone a la entrega dentro del plazo de tres días hábiles, contados desde la fecha de notificación, a través de un escrito que incluya las razones de su negativa (A esto, la Ley le llama ejercer el Derecho de Oposición)

Si la tercera persona se niega a la entrega de información, la institución pública debe respetar su derecho a resguardar esa información y no podrá proporcionarla. Si no hay oposición, se entiende que la tercera persona afectada accede a la entrega de dicha información.

PUEDEN NEGARSE A ENTREGAR LA INFORMACIÓN QUE SOLICITASTE:

En caso que la respuesta que te entreguen sea negativa, la institución pública debe fundamentar bien la razón que justifica la negación.

Esto incluye que te expliquen y especifiquen por escrito la causa que establece la Ley que se invoca y da sustento a esa decisión.



¿Qué pasa si le pido la información a una institución equivocada, o sea que no tiene la información que necesito?

En caso que la institución pública a la que solicitaste información, no posea lo que necesitas, la misma institución deberá derivar la solicitud al organismo que posee la información y que corresponde que responda, y junto con esto informarte que eso ha sucedido.

Si esto ocurre, la nueva institución que recibe la solicitud derivada tiene como plazo para responder 20 días hábiles a partir del día que recibe la derivación (en caso de ser necesario, también puede hacer uso de la prórroga de 10 días hábiles que te explicábamos anteriormente).

¿Y qué pasa si no quedo conforme con la respuesta que me dieron?

Algunas de las respuestas que podrían dejarte insatisfecho son:

- No recibiste respuesta dentro de los plazos estipulados
- La información que te entregaron es distinta a la que solicitaste
- La información estaba incompleta
- No te encuentras conforme con las razones que dio la institución pública para no entregar la información

Si alguna de estas situaciones te afecta, entonces al día hábil siguiente en que recibiste la respuesta puedes presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia.

Para hacerlo, tienes un plazo de 15 días hábiles, contando desde la notificación de la respuesta o en el caso que no te hayan respondido, desde que haya expirado el plazo que tiene la institución pública para responderte (Recuerda: son 20 días hábiles). Además, si deseas hacer un reclamo por algún incumplimiento de **Transparencia Activa**, puedes hacerlo en cualquier momento, apenas veas la falta de la institución pública.

¿Cómo realizo el reclamo ante el Consejo para la Transparencia?

El reclamo ante el Consejo es gratuito y no requiere abogado intermediario. Puedes realizar tu reclamo por tres vías:

VIRTUAL:



Ingresa a través de la página web del Consejo <http://consejotransparencia.cl>, haciendo click en el botón "Realizar un Reclamo".

Una vez ahí, haz click en el botón "Ingrese reclamo sin registro", selecciona la información que más se acerca a tu situación y completa los datos que te piden.

DESDE REGIONES:



Acudiendo a tu respectiva Gobernación Provincial donde podrás encontrar formularios de reclamos en papel. Solicita un formulario y entrégalo en la oficina que la Gobernación tiene asignada para eso, y luego ellos se encargarán de enviar los reclamos de forma inmediata al Consejo para la Transparencia a través del medio más rápido y sin ningún costo para ti.

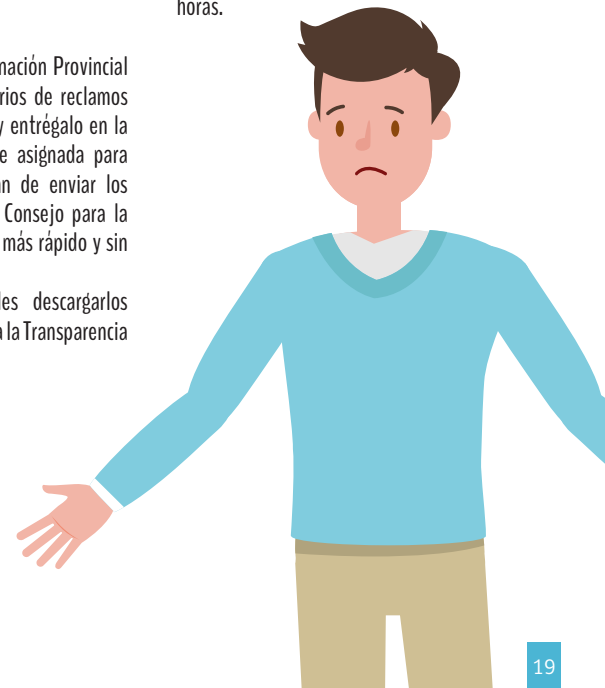
Los formularios también puedes descargarlos desde el sitio web del Consejo para la Transparencia <http://consejotransparencia.cl>.

EN SANTIAGO:



También puedes acudir directamente a las oficinas del Consejo para la Transparencia, donde puedes acudir para presentar tu reclamo.

El CPLT está ubicado en Morandé #360, piso 7 - Santiago Centro, donde la atención de público se realiza entre las 9:00 y las 14:00 horas, mientras que la oficina de partes (si traes tu reclamo preparado) atiende entre las 09:00 y las 18:00 horas.





Finalmente te invitamos a visitar el portal educativo del Consejo para la Transparencia <http://www.educatransparencia.cl> donde podrás revisar animaciones, videos y cursos virtuales gratuitos en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Morandé 360, piso 7. Santiago, Chile | Fono Ciudadano: 800 380 008

www.consejotransparencia.cl

contacto@consejotransparencia.cl

www.educatransparencia.cl



consejo para la
Transparencia