

INSTRUCCIÓN GENERAL SOBRE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

TÍTULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1°. Objetivo. El objetivo de esta instrucción general consiste en precisar y actualizar la regulación aplicable al procedimiento administrativo de acceso a la información pública, la cual debe ser observada por los sujetos obligados sometidos a la Ley de Transparencia.

Artículo 2°. Definiciones. Para efectos de esta 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 de acceso a la información: una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, a través de los cuales un solicitante, en ejercicio del derecho de acceso a la información, requiere a un sujeto obligado, la entrega de información, y que concluye con una decisión formal de éste, en caso que el sujeto obligado sea competente para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información, o con la derivación de la misma, en caso que éste no sea el órgano competente para dar respuesta a ella.

b) Solicitud de acceso a la información: presentación escrita efectuada en ejercicio del derecho de acceso a la información, en la forma dispuesta en los artículos 10 y siguientes de la Ley de Transparencia, y que da lugar al procedimiento administrativo de acceso a la información.

c) Solicitante: cualquier persona que efectúa una solicitud de acceso a la información, sin que a este respecto tenga aplicación incapacidad alguna, incluidas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

d) Sujeto obligado: los órganos o servicios de la Administración del Estado señalados en el inciso segundo del artículo 1° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado está contenido en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, según lo establecido en el artículo 1° numeral 5° de la Ley de Transparencia. Como también todos aquellos definidos como tales conforme los criterios y decisiones acordadas por el Consejo Directivo en uso de las facultades contenidas en el artículo 33 de la Ley de Transparencia.

e) Sujeto obligado competente: aquel que, en ejercicio de sus funciones o atribuciones específicas de acuerdo con la legislación nacional, generó o debió generar la información solicitada; cuando aquella hubiese sido elaborada por un tercero bajo su encargo; o bien en aquellos casos en que la información obre en su poder, y no exista otro organismo competente que, con su entrega, pudiera verse afectado en el debido cumplimiento de sus funciones.



- f)** Plataforma electrónica: corresponde al sistema informático que gestiona el procedimiento administrativo de acceso a la información que debe poseer el sujeto obligado, quien es responsable de su implementación y operación.
- g)** Terceros: cualquier persona, distinta del solicitante o del sujeto obligado, que pueda ver afectados sus derechos con la entrega de la información que se solicita en el procedimiento administrativo de acceso a la información.
- h)** Enlace: funcionario designado por un sujeto obligado para actuar como canal de comunicación entre dicha entidad y el Consejo para la Transparencia, con el objeto de agilizar el flujo de información entre la institución a la cual representa y este Consejo.
- i)** Banner de Solicitud de información Ley de Transparencia: ícono, espacio o imagen digital ubicado en el sitio electrónico de cada sujeto obligado, mediante el cual se accede al formulario para realizar solicitudes de acceso a la información.
- j)** Inexistencia: circunstancia de hecho que se configura cuando el sujeto obligado competente, tras haber efectuado una búsqueda exhaustiva de la información solicitada por el requirente, arriba a la conclusión que ésta no obra en su poder.
- k)** Búsqueda exhaustiva de la información: corresponde a aquella revisión acuciosa efectuada por el sujeto obligado competente que ha sido requerido de información en caso de que existan indicios suficientes que hagan razonablemente presumir que la información solicitada es inexistente, la cual tiene por objeto la inspección minuciosa y diligente de todas las fuentes de información cuyo examen resulte pertinente, con el fin de localizar e identificar todos aquellos documentos, 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 sirvan para dar respuesta a la solicitud formulada.
- l)** Reproducción: acto por medio del cual se obtiene una copia de la información solicitada.
- m)** Soporte: instrumento de carácter digital o físico, en el que se registra o contiene la información solicitada (soporte físico o digital).
- n)** Formato: estructura y organización de los datos dentro de un archivo (Braille, PDF, Word, Excel, CSV, XML, entre otros).
- ñ)** Medios de entrega: mecanismos que permiten proporcionar la información al solicitante, los cuales pueden ser medios materiales (carta certificada, retiro en la oficina del sujeto obligado, debiendo especificar en cuál, etc.) o electrónicos (correo electrónico, entre otros).
- o)** Costo directo de reproducción: gasto asociado al proceso de fotocopiado o digitalización de la información requerida, en la medida que sea necesario incurrir en él para obtener la información en el soporte que el requirente haya indicado, excluyendo los costos señalados en el artículo 17 de la presente instrucción general.
- p)** Ley de Transparencia: 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, sobre Acceso a la Información Pública.

- q) Reglamento: Decreto N°13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia.
- r) Consejo: Consejo para la Transparencia.
- s) Instrucción General sobre Derivación y Prórroga: Resolución Exenta N°590, de 18 de diciembre de 2023, que Aprueba el Texto de la Instrucción General del Consejo para la Transparencia sobre Derivación y Prórroga del plazo de respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
- t) Instrucción General sobre Distracción Indevida: Resolución Exenta N°491, de 09 de diciembre de 2022, que Aprueba texto de la Instrucción General del Consejo para la Transparencia sobre invocación y prueba de la causal de secreto o reserva de distracción indebida.
- u) Instrucción General sobre Transparencia Activa: Resolución Exenta N°80, de 24 de febrero de 2026, del Consejo para la Transparencia, que aprueba texto refundido, coordinado y sistematizado de la Instrucción General del Consejo para la Transparencia, sobre Transparencia Activa y deroga Resolución Exenta N°500, de 2022, o la que la reemplace.

TÍTULO II

DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Párrafo 1°

Etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información

Artículo 3°. Etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información. El procedimiento administrativo de acceso a la información regulado en la Ley de Transparencia contempla las siguientes etapas:

- a) Etapa de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información: etapa conformada por el ingreso de la solicitud de acceso a la información, su recepción por parte del sujeto obligado y la remisión del respectivo acuse de recibo al solicitante.
- b) Etapa de análisis formal de la solicitud de acceso a la información, examen de competencias y verificación de afectación de derechos de terceros: etapa conformada por la revisión de los aspectos formales de la solicitud y eventual subsanación; el examen de competencias del sujeto obligado; el análisis de afectación de derechos de terceros para efectos de su notificación oportuna y ejercicio de su derecho de oposición; y, la búsqueda de la información requerida.
- c) Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información: etapa conformada por la revisión de fondo de la solicitud, lo que incluye el análisis de concurrencia de una o más causales de secreto o reserva; la configuración de la inexistencia de la información; la preparación y firma del acto administrativo de respuesta por parte del sujeto obligado y su notificación al solicitante.

La forma de cumplimiento establecida en el artículo 15 de la Ley de Transparencia se comprende en esta etapa.

d) Etapa de entrega total o parcial de la información solicitada: etapa sujeta a que se determine la entrega total o parcial de la información por parte del sujeto obligado, en los términos del artículo 17 de la Ley de Transparencia y que se describe en el artículo 40 de esta instrucción, la cual está conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción regulado en el Título IV de la presente instrucción, la entrega efectiva de la información, y la certificación de dicha gestión.

Los sujetos obligados podrán establecer las etapas y estructura que estimen necesarias para otorgar una pronta respuesta, en tanto, contemplen, en orden secuencial, las etapas indicadas en este artículo, y consideren los principios de facilitación, oportunidad y economía procedimental.

Párrafo 2°

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

Artículo 4°. Etapa de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información. El procedimiento administrativo de acceso a la información se iniciará con el ingreso y recepción de la respectiva solicitud de acceso a la información por parte de los sujetos obligados, y su posterior acuse de recibo al solicitante.

Artículo 5°. Regla general para el ingreso de solicitudes de información. La solicitud de acceso a la información se efectuará por escrito, a través del formulario electrónico que sea disponibilizado por el sujeto obligado en el “Banner de Solicitud de información Ley de Transparencia”, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 86 de la presente instrucción general.

Artículo 6°. Canales de ingreso de solicitudes de información en soporte papel. Conforme lo dispuesto en el artículo 18 e inciso segundo del artículo 46 de la Ley N°19.880, excepcionalmente, aquellas personas que carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, podrá solicitar, mediante un formulario especialmente dispuesto para estos efectos, autorización para realizar presentaciones en soporte papel, como también ser notificados en forma diversa a la electrónica.

El referido formulario deberá estar disponible en las oficinas del sujeto obligado, reparticiones que realicen atención de público y en el “Banner de Solicitud de información Ley de Transparencia”.

El contenido de dicho formulario y el procedimiento administrativo para resolver la solicitud se registrará por el Título V del Decreto N°4 “Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley N°21.180 sobre transformación digital del Estado”, del año 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y/o la normativa que la complementa o reemplace.



La presentación de esta solicitud no será un impedimento para, en el intertanto, ingresar un requerimiento de acceso a la información pública en soporte papel. En este caso, dichas presentaciones serán digitalizadas e ingresadas al expediente electrónico del procedimiento administrativo. Con todo, las presentaciones hechas en soporte papel serán válidas aun cuando se rechace la solicitud para actuar por medios materiales.

El ingreso de estas solicitudes se realizará presencialmente en las Oficinas de Partes y/o en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del sujeto obligado. Asimismo, podrán ser enviadas por correo postal a la dirección de cualquiera de ellas.

Para facilitar la vía presencial o remisión postal de las solicitudes, el sujeto obligado deberá informar sobre las direcciones de sus oficinas centrales, provinciales o comunales y los horarios de atención de público, en el “Banner de Solicitud de información Ley de Transparencia”.

Artículo 7°. Sobre la usabilidad de los canales de ingreso. Conforme el principio de facilitación, los canales que se habiliten para la recepción de solicitudes, tanto electrónicos como materiales, deben ser adecuados, accesibles y fáciles de usar para los solicitantes.

Artículo 8°. Uso de canales no especificados. En caso que la solicitud se presente a través de canales no especificados para su recepción, como un correo electrónico o comunicación postal enviada a una dirección incorrecta o directamente a un funcionario, y el sujeto obligado correspondiente procediere a acusar recibo de ella y tramitarla en los términos de la Ley de Transparencia y de esta instrucción, se entenderá validada con ello tanto la vía de ingreso como la respuesta remitida, no pudiendo alegar el sujeto obligado, frente a un eventual amparo del requirente, que la solicitud se recibió por una vía no dispuesta al efecto. Salvo este caso, el sujeto obligado no está obligado a dar curso a una solicitud enviada a una dirección de correo o canal de ingreso incorrecto o distinto de aquel especificado para su recepción.

Artículo 9°. Buena práctica respecto del uso de canales no especificados. Se considerará buena práctica que las autoridades, jefaturas o jefes superiores del sujeto obligado instruyan a sus funcionarios que, de recibir las comunicaciones a que se refiere el artículo anterior, en virtud del artículo 24 de la Ley N°19.880, procedan a remitirlas a la plataforma electrónica implementada para efectos de la gestión de las solicitudes presentadas, en virtud de la Ley de Transparencia.

Artículo 10. Requisitos obligatorios de la solicitud de acceso a la información. Cualquiera sea el formato de presentación de una solicitud de acceso a la información, los requisitos mínimos que deberá contener son los siguientes:

a) Identificación del solicitante. Se debe indicar nombre y apellidos o razón social (si corresponde) del solicitante; nombre y apellidos del apoderado (si corresponde); y dirección del solicitante o de su apoderado.

A tales efectos, la indicación de nombre y apellidos debe ser consistente con la regulación vigente en el artículo 58 bis del Código Civil, que señala que el nombre es el conjunto de palabras que sirve legalmente para identificar a una persona. Está formado por el o los nombres propios, y por el o los apellidos con que se encuentre individualizada en su respectiva inscripción de nacimiento.

Respecto de la indicación de la dirección, la solicitud efectuada mediante formulario electrónico deberá siempre contener la dirección de correo electrónico del solicitante o su apoderado, siendo responsables de mantenerla operativa y con la capacidad suficiente para recibir correos electrónicos mientras dure el procedimiento administrativo de acceso a la información. Salvo que éste, habiendo sido autorizado para ser notificado por medios distintos a los electrónicos, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto N°4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el "Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto por la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado", opte por ser notificado por correo postal, debiendo en dicho caso señalar su domicilio, especificando ciudad y región.

El solicitante que actúe por medio de apoderado deberá acreditar la personería conforme las reglas que señala el artículo 22 de la Ley N°19.880 y a las reglas generales que regulan el contrato de mandato, en su caso.

b) Indicación del sujeto obligado al que se dirige la solicitud de acceso a la información. Indicación del sujeto obligado, 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. En todo caso, no será necesario identificar al jefe superior del servicio.

Se hace presente que, conforme con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley de Transparencia, no cumplen con este requisito aquellas solicitudes que se dirigen a un número indeterminado o importante de sujetos obligados como, por ejemplo, aquellas dirigidas a “todas las municipalidades” o “todos los sujetos obligados”, con el fin de que un solo sujeto obligado sirva de buzón o casilla única, y proceda a la posterior derivación múltiple. En estos casos, el órgano requerido comunicará dicha circunstancia al solicitante, indicándole que dirija su solicitud directamente ante aquel o aquellos sujetos obligados competentes para responder el requerimiento.

c) Identificación clara de la información que se requiere. Mención de las características esenciales de la información solicitada, tales como su número, materia, fecha de emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etcétera.

Este requisito se entenderá satisfecho aun cuando la solicitud sea planteada en forma interrogativa, en tanto ella pueda ser respondida o satisfecha con una respuesta afirmativa o negativa por parte del sujeto obligado, o a través de antecedentes que obren en algún soporte documental.

d) Firma del solicitante. La firma deberá ser estampada por el solicitante o su apoderado por cualquier medio habilitado, entre los cuales se entiende incluida la firma electrónica simple o

avanzada. Los sujetos obligados 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, o cuando realice su requerimiento a través de un correo electrónico habilitado, dando lugar en ambos casos a una firma electrónica simple, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

En caso de que la presentación se efectúe en soporte papel 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.

Artículo 11. Otros elementos que puede contener la solicitud de acceso a la información.

Además, las solicitudes podrán considerar los siguientes elementos:

a) Forma de notificación de las actuaciones en el procedimiento administrativo de acceso a la información a través de correo electrónico. 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 a la información. En este caso, los plazos comenzarán a correr transcurridos tres días hábiles desde el envío del correo electrónico.

En caso de que el solicitante no manifieste su voluntad de ser notificado en los términos señalados anteriormente, se aplicará la regla del artículo 12 de esta instrucción.

b) Formato y medio de entrega de la información solicitada. El solicitante podrá indicar el formato de entrega de la información solicitada y el medio que prefiere.

En cuanto al formato de la información, el solicitante podrá indicar si prefiere que la información le sea entregada a través de documentos electrónicos (PDF, Word (.doc, .docx), Excel (.xlsx), csv, XML, etc.) o en soporte papel (fotocopia, impresión, etc.). La información también podrá ser entregada en documentos electrónicos a través de un dispositivo físico particular, como una memoria, pendrive, CD, DVD, etc.

En el caso del medio de entrega, este puede ser a través de medios electrónicos (correo electrónico, repositorios o nubes accesibles vía Internet, etc.) o materiales (por carta certificada, retiro en la oficina del sujeto obligado en cuyo caso deberá especificar en cuál, etc.).

Lo anterior es sin perjuicio de lo establecido en el artículo 42 de esta instrucción, sobre la entrega de la información

c) Indicación si el solicitante ha presentado ante el sujeto obligado un requerimiento para actuar por medios materiales y/o ser notificada de forma diversa a la practicada por medios electrónicos, según lo dispuesto en la Ley N°19.880.

Artículo 12. Regla supletoria para la notificación y entrega de la información. Si el solicitante nada indica en su solicitud respecto de los elementos que se señalan en el artículo anterior, las notificaciones en el procedimiento se realizarán en la dirección de correo electrónico que haya sido informada.

Por su parte, la entrega de la información será realizada por medios y documentos electrónicos disponibles en el sujeto obligado, por ejemplo, a través de correo electrónico, o repositorios digitales o nubes accesibles vía Internet; esto, sin perjuicio de la modalidad de entrega que establece el artículo 15 de la Ley de Transparencia. El organismo deberá privilegiar hacer uso de un formato accesible y no propietario, acorde con el estándar de datos abiertos. Cuando la información se entregue a través de un servicio de almacenamiento en la nube, repositorios electrónicos de información u otro similar, se recomienda que esté disponible durante, al menos, treinta (30) días hábiles para su acceso y descarga, contados desde la notificación de la respuesta a la solicitud. Deberá indicarse en la respuesta a la solicitud el período de tiempo exacto en el que el solicitante podrá acceder a ella y descargarla, procurando señalar el día en que finalizará el referido período.

Artículo 13. Formulario para realizar solicitudes de acceso a la información. Los sujetos obligados deberán contar con formularios para la presentación de las solicitudes de acceso a la información, los que contendrán las exigencias y campos señalados en los artículos precedentes de esta instrucción, así como los requisitos definidos en el artículo 12 de la Ley de Transparencia. Al respecto, los formularios:

- a) Deberán estar disponibles en las oficinas del sujeto obligado y en el “Banner de Solicitud de información Ley de Transparencia” para su uso en la plataforma electrónica.
- b) Deberán disponer de un campo para identificar la información solicitada de, al menos, 5.000 caracteres o podrá disponer de un formulario cuya extensión sea de una (1) página completa en tamaño A4 o carta, según este sea electrónico o se encuentre en soporte papel, respectivamente.
- c) Deberán contemplar un campo en el que los solicitantes puedan incorporar observaciones, con el objeto de poner en conocimiento del sujeto obligado alguna circunstancia adicional que sea relevante para efectos de garantizar el acceso y entrega de la información requerida, como, por ejemplo, que el solicitante está en situación de discapacidad. El alcance de este campo deberá indicarse expresamente en el formulario de forma que el solicitante conozca su objetivo.
- d) Deberán indicar los plazos con que cuenta el sujeto obligado para contestar y la posibilidad que tiene el solicitante de acudir al Consejo en caso de vencer dicho plazo sin obtener respuesta o de ser denegada, total o parcialmente, la solicitud. También podrán contener información adicional, acerca del procedimiento administrativo de acceso a la información.
- e) Deberán indicar el medio a través del cual se les practicará las notificaciones.
- f) Deberán ser accesibles y utilizar lenguaje claro, evitando utilizar vocabulario jurídico en exceso, o donde no resulta imprescindible, de acuerdo con los objetivos del mismo formulario y el procedimiento. Tratándose de personas que no sepan o no puedan escribir, en conformidad

con el principio de facilitación de la Ley de Transparencia, el funcionario que reciba la solicitud deberá rellenar el referido formulario de manera fidedigna, estampar fecha y hora de presentación, otorgar comprobante al solicitante e informarle de los plazos y etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información. Esta misma forma de proceder deberá seguirse en el caso del formulario que permite solicitar la actuación a través de soporte papel y/o ser notificado por medios diversos al electrónico, que describe el inciso primero del artículo 6° de esta instrucción.

Se considerará buena práctica que los sujetos obligados dispongan de tutoriales o guías en formato de audio y/o lectura fácil, con el objeto de indicar con claridad la forma de utilización del formulario, los canales o vías de acceso correspondientes para efectuar las solicitudes y los plazos y etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información.

g) Se recomienda a los sujetos obligados disponer los formularios en versiones que sean comprensibles y utilizables por las personas en situación de discapacidad, en condiciones de seguridad, comodidad y adecuada autonomía. Por ejemplo, para personas con discapacidad visual se dispondrá de formularios en formatos que permitan una lectura adecuada. Esto, en virtud del principio de accesibilidad universal contemplado en la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

h) Deberán disponerse en versiones escritas en lenguas de pueblos originarios a que se refiere la Ley N°19.253, que Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, cuando los sujetos obligados, dentro de su competencia, se vinculen en forma habitual con personas que hablen idiomas distintos del español y realicen sus funciones legales en áreas de alta densidad indígena. Esto, en aplicación de lo dispuesto en el Convenio N°169, de la Organización Internacional del Trabajo, sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.

En los demás casos, se considerará una buena práctica que el formulario se encuentre disponible en diversos idiomas para mejorar su accesibilidad.

Artículo 14. Prohibición de exigir el cumplimiento de requisitos en la solicitud no contemplados en la ley y esta instrucción. Los sujetos obligados deberán abstenerse de requerir en los formularios para la presentación de las solicitudes de acceso a la información, como campo obligatorio, información no contemplada en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y artículo 10 de esta instrucción, tales como número de cédula de identidad y/o rol único tributario, teléfono fijo o móvil, género o sexo, nivel educacional, estado civil o pertenencia a alguna institución.

La especificación de la ciudad y la región sólo se podrá exigir cuando el solicitante opte por ser notificado por correo postal en caso de que éste haya sido autorizado para ser notificado por medios distintos a los electrónicos, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto N°4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el "Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios

electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto por la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado".

Artículo 15. Recolección de datos no obligatorios para fines estadísticos. De conformidad al artículo anterior, los sujetos obligados no podrán recolectar o tratar datos personales distintos de los que señala el artículo 12 de la Ley de Transparencia y el artículo 10 de esta instrucción para tratarlos con fines estadísticos.

Artículo 16. Acuse de recibo de las solicitudes de acceso a la información en que conste su contenido. Los sujetos obligados deberán generar y remitir automáticamente a los solicitantes, a través de su plataforma electrónica, el correspondiente recibo o comprobante.

Para el caso de las presentaciones en formato papel que señala el artículo 6° de esta instrucción, el sujeto obligado deberá disponer de un mecanismo para la entrega inmediata de estos recibos, ya sea, mediante formularios autocopiativos o de la entrega de una copia de la presentación en la cual se estampe la fecha de recepción, u otro.

El referido acuse de recibo o comprobante deberá contener la fecha y hora de presentación, origen de la incorporación al expediente (formulario web, presentación en formato físico u otros); el número de ingreso y su contenido; sujeto obligado ante el cual se presenta la solicitud de acceso; identificación de quien realizó la presentación, ya sea el requirente o su apoderado.

Además, el recibo deberá indicar:

- a) La fecha en que se cumple el plazo de veinte (20) días establecido en el artículo 14 de la Ley de Transparencia (advirtiendo que podrá variar en caso de subsanación o prórroga), y la posibilidad de recurrir al Consejo en caso de vencer dicho plazo sin obtener respuesta o de ser denegada, total o parcialmente, la solicitud.
- b) La posibilidad de hacer seguimiento al procedimiento administrativo de acceso a la información en línea en la plataforma electrónica, indicando el enlace respectivo, y
- c) Que se puede requerir al solicitante, eventualmente, la subsanación de su solicitud, en los casos, en la forma y en los plazos dispuestos en esta instrucción.

Sin perjuicio de lo indicado en este artículo, el otorgamiento de un recibo o comprobante en una fecha posterior a la de recepción de la solicitud, no modifica el plazo de entrega de la información solicitada que establece el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Artículo 17. Recursos humanos y técnicos para el cumplimiento del procedimiento administrativo de acceso a la información. Se recomienda que 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 estén 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.

Se considerará buena práctica que los sujetos obligados incorporen dentro de sus planes de capacitación las materias mencionadas en el párrafo precedente.

Párrafo 3°

Etapas de análisis formal de la solicitud de acceso a la información, examen de competencias y verificación de afectación de derechos de terceros

Artículo 18. Trámites que comprende la etapa de análisis formal, examen de competencias y verificación de afectación de derechos de terceros. En esta etapa, los sujetos obligados deberán:

- a) Verificar el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de acceso a la información señalados como obligatorios en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y en el artículo 10 de esta instrucción, y requerir la subsanación de corresponder;
- b) Analizar su competencia para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información;
- c) Análisis de lo requerido y proceder a la búsqueda de la información; y
- d) Analizar la eventual afectación de derechos de terceros para efectos del ejercicio de su derecho de oposición, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley de Transparencia.

Artículo 19. Análisis del cumplimiento de los requisitos de la solicitud de acceso a la información y regla general sobre eventual subsanación. Los sujetos obligados deberán verificar si la solicitud de acceso a la información reúne los requisitos obligatorios señalados en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y en el artículo 10 de esta instrucción.

En el caso que la solicitud no cumpla con uno o más de ellos, se comunicará esta situación al solicitante indicándole con exactitud cuál o cuáles requisitos debe subsanar y, además, la forma y el medio por los cuales debe hacerlo, comunicación que será remitida por el sujeto obligado en el menor tiempo posible y, en cualquier caso, procurando no superar los cinco (5) días hábiles desde la fecha en que recibió la solicitud. La notificación se realizará conforme las reglas generales de esta instrucción.

Para estos efectos, el solicitante contará con un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la correspondiente notificación, bajo apercibimiento de tenersele por desistido de la totalidad de su petición en el caso de que la subsanación recayera en todos los aspectos comprendidos en ella, o de aquella parte en que ésta hubiere recaído, en caso que la subsanación se refiriese a uno o más de los requerimientos contenidos en la solicitud, sin necesidad de acto posterior.

Una vez verificada la subsanación por parte del solicitante, dentro de los plazos establecidos, el sujeto obligado deberá dar curso progresivo al procedimiento administrativo de acceso a la

información y sólo desde esa fecha comenzarán a correr los plazos establecidos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Finalmente, los sujetos obligados deben siempre utilizar el mecanismo de subsanación de manera acorde a los principios que establece el artículo 11 de la Ley de Transparencia. Así, su utilización en casos donde ello no resulte procedente como, por ejemplo, para el solo efecto de dilatar los plazos asociados al procedimiento administrativo de acceso a la información, o su invocación durante el período de prórroga del plazo para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información, además de infringir los principios de oportunidad y facilitación, resulta contrario a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley de Transparencia, y puede dar lugar a la sanción regulada en el artículo 45 de la misma ley.

Artículo 20. Subsanación en solicitudes donde el requisito faltante corresponde a la indicación del nombre y apellido del solicitante. En aquellos casos en que la solicitud no cumpla con el requisito de indicación de nombre y apellidos en los términos dispuestos en el artículo 10 de esta instrucción, como serían, por ejemplo, aquellos casos en que el solicitante utilice nombres claramente denostativos, irrisorios, burlescos o en aquellos casos en que se utiliza la denominación de un personaje ficticio, los sujetos obligados podrán aplicar el mecanismo de subsanación indicado en el artículo 19 de esta instrucción, requiriendo al solicitante la acreditación de su identidad por una vía idónea.

Artículo 21. Subsanación en solicitudes donde el requisito faltante corresponde a la dirección del solicitante. En el caso de que el requisito faltante corresponda a la dirección, no existiendo dicha información en las bases de datos del sujeto obligado y, como consecuencia de ello, no se pueda llevar a cabo la notificación, el sujeto obligado no requerirá efectuar el procedimiento de subsanación, debiendo declararse inadmisibile provisionalmente la solicitud, salvo que el solicitante corrija dicha omisión dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud. Transcurrido este plazo sin que se realice dicha corrección, el sujeto obligado podrá declarar, sin más trámite, la inadmisibilidad de la solicitud.

Artículo 22. Subsanación en solicitudes en las que el requisito faltante corresponde a la identificación clara de la información que se requiere. Frente a una solicitud en la que la identificación de la información requerida es poco clara o genérica, como en casos en que no sea posible identificar al organismo competente para responder, los sujetos obligados deberán aplicar el mecanismo de subsanación indicado en el artículo 19 de esta instrucción.

Se entenderá por solicitud poco clara o 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.

Artículo 23. Subsanación en solicitudes de acceso a la información manifiestamente ofensivas. La presentación de solicitudes de acceso a la información deberá ser efectuada en términos respetuosos y convenientes, de conformidad a lo establecido en el artículo 19, numeral 14 de la Constitución Política de la República. En este contexto, en el caso que la solicitud de acceso a la información hubiere sido planteada en términos manifiestamente ofensivos o denostativos como lo serían, por ejemplo, aquellas que incluyan amenazas, amedrentamiento o insultos hacia los funcionarios, jefes de servicio, autoridad o un tercero ajeno a la administración, el sujeto obligado podrá requerir al solicitante la subsanación de los términos en que ha sido formulada la solicitud, con la indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido.

Artículo 24. Análisis competencial del sujeto obligado. Luego del análisis del cumplimiento de los requisitos de la solicitud de acceso a la información y eventual subsanación descrito en los artículos anteriores, el sujeto obligado deberá analizar el ámbito de sus propias funciones y atribuciones conferidas por la Constitución y las leyes, con el objeto de determinar si es competente para dar respuesta a la solicitud, ordenando la entrega de la información requerida o bien, denegándola por una o más de las causales de secreto o reserva establecidas en la Constitución o la Ley de Transparencia, o bien invocando fundadamente su inexistencia de conformidad con lo dispuesto en el Título III de esta instrucción.

El sujeto obligado se entenderá competente, entre otros casos:

- a) Cuando en ejercicio de sus funciones o atribuciones específicas, generó o debió generar la información solicitada;
- b) Cuando aquella hubiese sido elaborada por un tercero bajo su encargo; o
- c) En aquellos casos en que la información obre en su poder, y no exista otro organismo competente que, con la entrega de la información solicitada, pudiera afectarse el debido cumplimiento de sus funciones.

En los casos en que el sujeto obligado sea competente para responder la solicitud, deberá dar curso progresivo al procedimiento administrativo de acceso a la información siguiendo con el trámite de búsqueda de la información solicitada.

Artículo 25. Derivación de la solicitud de acceso a la información. Si, teniendo presente lo dispuesto en el artículo anterior y, luego de solicitar la subsanación del requerimiento de información en el caso que éste no cumpla con los requisitos legales del artículo 12 de la Ley de Transparencia, el sujeto obligado estimare que es incompetente para responder la solicitud, procederá de conformidad a lo dispuesto en la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga.

El sujeto obligado se entenderá incompetente, entre otros casos:

a) Cuando la información requerida no obre en su poder por no haber sido, ni debido ser, generada en atención a sus funciones y atribuciones específicas, o ella fue previamente remitida al Archivo Nacional para su custodia y conservación; o,

b) Cuando la información obre en su poder, y exista otro sujeto obligado competente que, con la entrega de la información solicitada, pudiera ver afectado el debido cumplimiento de sus funciones.

La derivación improcedente de una solicitud de acceso por parte del sujeto obligado, en circunstancias que éste era el órgano competente para dar respuesta a la solicitud de acceso, así como el retardo injustificado en la derivación, resulta contrario a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley de Transparencia, y puede dar lugar a la sanción regulada en el artículo 45 de la misma ley.

Artículo 26. Búsqueda de la información solicitada. Luego del examen de competencias, el sujeto obligado procederá a efectuar la búsqueda de los actos, resoluciones, actas, expedientes y contratos, así como de toda otra información que obre en su poder, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, que sirvan para dar respuesta a la solicitud.

Si el resultado de la búsqueda consistiere en contar con la información requerida, el sujeto obligado deberá proceder en conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 de esta instrucción.

Excepcionalmente, en el 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 sujeto obligado, podrá extender el plazo para evacuar la respuesta, informando de ello al solicitante, en los términos previstos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia y en el Título III de la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga.

Artículo 27. Configuración de indicios de inexistencia. Si realizada la búsqueda, el sujeto obligado competente presume razonablemente que la información solicitada no obra en su poder, configurándose indicios de inexistencia de la misma conforme al artículo 51, deberá estarse a lo dispuesto en el Título III de esta instrucción.

Artículo 28. Análisis de la eventual afectación de derechos de terceros, procedimiento de notificación y ejercicio del derecho de oposición. Si la solicitud de acceso a la información se refiere a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el sujeto obligado, dentro del plazo establecido en el artículo 20 de la Ley de Transparencia, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con todos los requisitos obligatorios, deberá comunicar a la o las personas naturales o jurídicas que pudieren verse afectadas, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de la información solicitada. A estos efectos, se adjuntará copia del requerimiento respectivo debiendo reservarse, todos aquellos datos personales distintos del nombre y el o los apellidos que allí se encontraren contenidos, tales como, número de cédula de identidad, domicilio particular, correo electrónico,

fecha de nacimiento, nacionalidad, estado civil, teléfono fijo o móvil, entre otros, por estimarse que su divulgación puede afectar los derechos del solicitante de información.

La notificación se realizará en la forma que indica el artículo 20 de la Ley de Transparencia, o alternativamente, el sujeto obligado podrá realizar la notificación al Domicilio Digital Único del tercero, siempre que éste no haya sido previamente autorizado para ser notificado por medios diversos a los electrónicos.

El tercero deberá ejercer su derecho a oponerse, por escrito, a través de medios electrónicos dentro del plazo de tres días hábiles contado desde la fecha de notificación, y requerirá expresión de causa, debiendo informarse en la comunicación respectiva de tales circunstancias. 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 a partir de la entrega de la información solicitada, no siendo suficiente esgrimir la afectación de un simple interés. Excepcionalmente, el tercero podrá ingresar la oposición por medio de soporte papel, en tanto se encuentre autorizado para ello en conformidad a las reglas generales de la Ley N°19.880.

La notificación a los terceros afectados constituye un trámite esencial en el marco del procedimiento administrativo de acceso a la información, por lo que no podrá omitirse por el sujeto obligado. Sin perjuicio de ello, en caso de concurrir alguno de los supuestos establecidos en la letra c), del artículo 21, N°1 de la Ley de Transparencia, el sujeto obligado podrá omitir la notificación a los terceros y denegar la solicitud por afectar el debido cumplimiento de las funciones del órgano, para lo cual deberá estar a lo dispuesto en la Instrucción General sobre Distracción Indebida. Si en el evento de que el número de terceros a notificar configure la causal de secreto o reserva regulada en la letra c), del artículo 21, N°1 de la Ley de Transparencia, el sujeto obligado podría omitir dicha notificación, sin perjuicio de acreditar la concurrencia de la referida causal.

Artículo 29. Efectos del ejercicio del derecho de oposición del tercero. Deducida la oposición en los términos descritos en el artículo anterior, el sujeto obligado quedará impedido de proporcionar la información solicitada; no correspondiéndole analizar la pertinencia o calidad de la fundamentación de la negativa del tercero.

En este caso, el sujeto obligado deberá comunicar al solicitante la circunstancia de haberse negado el tercero en tiempo y forma a la entrega de la información. Dicha comunicación se deberá realizar por escrito y de manera fundada, informando que: (i) un tercero ha ejercido en el plazo legal su derecho a oponerse a la entrega de los documentos solicitados, (ii) la causa legal que aquél ha invocado y (iii) las motivaciones que ha formulado para concluir que la entrega puede afectar de forma presente o probable y con suficiente especificidad, sus derechos. La comunicación de este acto administrativo pondrá término al procedimiento de acceso a la información. Con todo, el requirente de información podrá solicitar amparo a su derecho de acceso a la información, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 y siguientes de la Ley de Transparencia.

El sujeto obligado no podrá remitir al solicitante copia de la oposición ni incluir en la comunicación datos personales o sensibles de terceros.

En el caso de no deducirse oposición alguna en tiempo y forma, el sujeto obligado deberá entender que el tercero ha accedido a la entrega de los documentos o antecedentes respectivos, sin necesidad de certificación alguna, debiendo dar curso progresivo al procedimiento administrativo de acceso a la información en los términos que señala el Párrafo 4° “Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información”. Esto, salvo que la información solicitada contenga datos personales o sensibles del tercero, en cuyo caso aplicará lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 30. Derecho de oposición en el caso de información que contenga datos personales.

Sin perjuicio del análisis del sujeto obligado en torno a la afectación de los derechos de terceros, el procedimiento descrito en el artículo 28 deberá ser siempre aplicado en el caso de solicitudes de información que contengan datos personales de terceros, y dichos datos hayan sido específicamente requeridos.

Tratándose de datos personales, datos personales sensibles y datos relativos a niños, niñas y adolescentes, en ausencia de oposición se entenderá que el tercero no accede a la publicidad, debiendo aplicar el sujeto obligado, de ser procedente y conforme el artículo 43, literal c), de esta instrucción, el principio de divisibilidad respecto de los documentos que los contengan, tachando los datos personales y sensibles respectivos.

Por su parte, y sin perjuicio del análisis del sujeto obligado en torno a la afectación de terceros, en los casos en que se haya solicitado información que, si bien contiene datos personales o sensibles, dichos datos no fueron expresa y específicamente solicitados, se deberá proceder siempre aplicando el principio de divisibilidad en los términos que indica el artículo 43, literal b), de esta instrucción.

De acuerdo con el artículo 2° de la Ley N°19.628, un dato personal es cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable. Por su parte, los datos personales sensibles son aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, que revelen el origen étnico o racial, la afiliación política, sindical o gremial, la situación socioeconómica, las convicciones ideológicas o filosóficas, las creencias religiosas, los datos relativos a la salud, al perfil biológico humano, los datos biométricos, y la información relativa a la vida sexual, a la orientación sexual y a la identidad de género de una persona natural.

Párrafo 4° Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información

Artículo 31. Trámites que comprende la etapa de resolución de la solicitud. En esta etapa, los sujetos obligados deberán:

a) Efectuar la revisión de fondo de la solicitud de acceso a la información con la finalidad de pronunciarse; y

b) Elaborar y notificar el acto administrativo de respuesta al solicitante.

Artículo 32. Revisión de la información solicitada y elaboración del acto administrativo de respuesta. Una vez efectuados los trámites indicados en los artículos anteriores y verificada la existencia de la información, el sujeto obligado deberá revisar los documentos y antecedentes en que consta lo solicitado y procederá de la siguiente manera y en el siguiente orden secuencial que establecen los artículos 33, 34 y 37 de esta instrucción.

Artículo 33. Entrega de la información bajo la modalidad que establece el artículo 15 de la Ley de Transparencia. 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, el sujeto obligado deberá, de forma preferente a la entrega dispuesta en el artículo 37 de esta instrucción, comunicar al solicitante, de forma específica, la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información; el cual deberá ser, además de permanente, expedito, completo y suficiente.

En el caso que la información se encuentre disponible en Internet, se deberá señalar el enlace específico que la alberga o contiene. En aquellos casos en que el solo acceso vía navegador al enlace señalado no implique acceder inmediatamente a la información, por ejemplo, en casos donde se informe de un buscador o repositorio institucional que la contenga, el sujeto obligado deberá indicar cada uno de los pasos que debe realizar el solicitante para acceder a ella, incluyendo la información que deba ser introducida a tales efectos.

No se entenderá cumplida la obligación de informar bajo esta modalidad, por ejemplo, sólo remitiendo a una página o plataforma:

- (i) de inicio del sujeto obligado;
- (ii) que contenga la información de manera incompleta o parcial;
- (iii) no operativa, inaccesible o no disponible;
- (iv) que permita un acceso esporádico o limitado en el tiempo a la información solicitada;
- (v) que requiere un pago previo para acceder a la información;
- (vi) que requiera algún tipo de permiso o autorización para acceder a ella; o,
- (vii) que requiere un registro previo que recolecte datos personales no requeridos para efectuar una solicitud de acceso a la información pública, de acuerdo con la Ley de Transparencia.

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

Esta notificación pondrá término al procedimiento de acceso a la información.

El sujeto obligado no podrá utilizar esta modalidad de entrega cuando importe un entorpecimiento grave al ejercicio del derecho de acceso a la información. Por ejemplo, se considerará que ello ocurre cuando:

- (i) se remita un enlace a Internet a un solicitante que ha sido autorizado para recibir notificaciones por medios distintos de los electrónicos dentro del procedimiento administrativo de acceso bajo las reglas de la Ley N°19.880;
- (ii) el domicilio indicado en la solicitud se encuentre a una distancia considerable del lugar donde la información está a disposición del público, por ejemplo, a más de doscientos kilómetros;
- (iii) se presenten dificultades para el acceso al transporte público o se trate de localidades que quedan aisladas durante algunos periodos de tiempo; o los solicitantes tengan problemas de movilidad o desplazamiento (por ejemplo, personas con discapacidad) y así lo manifiesten en sus respectivas solicitudes.
- (iv) la información no cuente con herramientas que permitan a personas en situación de discapacidad visual acceder a ella, tales como programas que convierten texto e interfaces en voz sintética, habiendo aquellas manifestado su situación en sus respectivas solicitudes.

Artículo 34. Concurrencia e invocación de una causal de secreto o reserva establecida en el artículo 21 de la Ley de Transparencia. Cuando respecto de la información solicitada concurra, a juicio del sujeto obligado competente, alguna de las causales de secreto o reserva que establece el artículo 21 de la Ley de Transparencia, éste deberá denegar el acceso a la información. La negativa a entregar la información se formulará 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 o las causales legales invocadas 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 quince (15) días hábiles contado desde la notificación de la denegación de acceso.

Dado que la publicidad es la regla general en el ordenamiento jurídico nacional, la aplicación e interpretación de las causales de secreto o reserva a la información procede de forma estricta y restringida. En dicho contexto, para que sea posible la configuración de una o más de estas causales, la afectación de los bienes jurídicos o derechos protegidos por el artículo 21 de la Ley de Transparencia debe ser presente o probable, y con suficiente especificidad para justificar la reserva, la cual no se presume, sino que debe ser debidamente acreditada por el sujeto obligado en el procedimiento administrativo de acceso a la información.

A su turno, se hace presente que la deficiente o inadecuada implementación de políticas y procedimientos de gestión documental y de manejo de archivos o de registros en sistemas informáticos por parte de los sujetos obligados, no constituye, de por sí, una circunstancia suficiente para tener por configurada la concurrencia de una causal de secreto o reserva del

artículo 21 de la Ley de Transparencia. Conforme esto, se recomienda a los sujetos obligados que adopten e implementen medidas de gestión documental, para garantizar el ejercicio y goce del derecho de acceso a la información pública.

Por último, el acto que deniegue la entrega de la información, de forma parcial o total, deberá disponer su incorporación al Índice de actos y documentos calificados o declarados como secretos y reservados una vez que se encuentre firme, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 94 de la Instrucción General sobre Transparencia Activa, es decir, cuando:

- a) Habiendo transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles para presentar el amparo por denegación de acceso a la información, éste no se hubiere presentado;
- b) Habiéndose presentado el amparo por denegación de acceso a la información, el Consejo hubiere denegado el acceso a la información solicitada, mediante la correspondiente decisión, sin que se interpusiere el reclamo de ilegalidad en la Corte de Apelaciones respectiva, en el plazo de quince (15) días corridos, contado desde la notificación de la mencionada decisión, o
- c) Habiéndose presentado el reclamo de ilegalidad a que se refiere la letra anterior, la Corte de Apelaciones respectiva confirmare la resolución denegatoria emitida por el sujeto obligado.

Artículo 35. Sobre la invocación y prueba de las causales de secreto o reserva del artículo 21, N°1, de la Ley de Transparencia. La invocación y acreditación de las causales de secreto o reserva dispuesta en el artículo 21, N°1, de la Ley de Transparencia por parte de los sujetos obligados deberá observar los siguientes parámetros:

- a) Respecto de la causal genérica del numeral N°1, ella se configurará en tanto se acredite que la divulgación, publicidad, comunicación o conocimiento de la información solicitada afecte, de forma presente o probable, y con suficiente especificidad, el debido cumplimiento de las funciones del sujeto obligado.
- b) Respecto de la causal establecida en el literal a) de dicho numeral N°1, en lo que concierne a antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales, ella se configurará en tanto se acredite una relación directa entre los documentos o información que se solicita y el litigio o controversia que se sustancia, debiendo verificarse, además, una afectación, presente o probable, y con suficiente especificidad, al debido cumplimiento de las funciones del sujeto obligado en caso de revelarse aquellos. Así, la sola existencia de un juicio pendiente en que sea parte el sujeto obligado no implica necesariamente la configuración de esta causal. Tampoco bastará para invocar la causal la circunstancia hipotética de que la información solicitada pueda servir para ser utilizada en un eventual juicio futuro.
- c) Respecto de la causal establecida en el literal b) de dicho numeral N°1, ella se configurará en tanto se acredite la concurrencia de dos requisitos copulativos:
 - (i) que la información requerida sea un antecedente o deliberación previa a la adopción de una resolución, medida o política; y

(ii) que la publicidad, conocimiento o divulgación de aquella afecte, de manera presente o probable, y con suficiente especificidad, el privilegio deliberativo y el debido cumplimiento de las funciones del sujeto obligado.

A su vez, en cuanto a la verificación de los requisitos, debe existir un vínculo preciso de causalidad entre el antecedente o deliberación previa y la resolución, debiendo dicho vínculo ser claro y evidente.

d) Respecto de la causal establecida en el literal c) de dicho numeral N°1, la invocación y acreditación de la causal de secreto o reserva de distracción indebida deberá ser efectuada, por parte de los sujetos obligados, en atención a lo dispuesto en la Instrucción General sobre Distracción Indebida. Esta causal podrá ser considerada, además, en aquellos casos donde existan múltiples solicitudes, presentadas por un mismo solicitante, y en un corto periodo de tiempo.

Artículo 36. Sobre la invocación y prueba de la causal de secreto o reserva del artículo 21, N°2, de la Ley de Transparencia. La invocación y acreditación de la causal de secreto o reserva dispuesta en el artículo 21, N°2, de la Ley de Transparencia por parte de los sujetos obligados requerirá que se realice previamente la notificación consignada en el artículo 20 de la Ley de Transparencia, produciéndose los efectos consignados en los artículos 29 y 30 de la presente instrucción, según corresponda, y, asimismo, que se proporcionen antecedentes suficientes que permitan verificar e identificar una afectación o daño, presente o probable, y específico, a uno o más derechos de personas jurídicas o naturales, tales como, los derechos comerciales y económicos, la propiedad intelectual e industrial, la esfera de la vida privada, la protección de datos personales, la honra, la seguridad, la salud u otros.

Artículo 37. Entrega de la información en los términos del artículo 17 de la Ley de Transparencia. Cuando respecto de la información solicitada no exista oposición de terceros a la entrega, no sea procedente aplicar la modalidad de entrega dispuesta en el artículo 15 de la Ley de Transparencia, ni tampoco concurra alguna de las causales de secreto o reserva, es decir, afectación del debido cumplimiento de las funciones del sujeto obligado, 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 sujeto obligado estará obligado a proporcionarla.

La respuesta contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

a) Ordenará 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 solicitante, de modo que éste reciba en forma completa e íntegra la información requerida.

b) Establecerá el medio y formato de entrega, el cual se determinará conforme el siguiente orden:

(i) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 de esta instrucción, si el solicitante nada indica respecto del medio de entrega y formato de la información, la entrega se realizará por medios y documentos electrónicos disponibles en el sujeto obligado.

(ii) Si el solicitante señala un medio y formato incompatibles entre sí, como, por ejemplo, si señalase la entrega vía medio electrónico, pero en formato soporte papel, la entrega se realizará por medios y documentos electrónicos disponibles en el sujeto obligado en los términos del artículo 12.

(iii) Si el solicitante señala un medio y formato compatibles entre sí, pero efectuar la entrega de esa manera importa, para el sujeto obligado, un costo excesivo o un gasto no previsto en su presupuesto institucional, la entrega se realizará por medios y documentos electrónicos disponibles en el sujeto obligado, en los términos del artículo 12.

Sin que resulten ser casos taxativos, importará un costo excesivo, bajo principios de eficiencia, eficacia y economía procedimental, la entrega de la información en formato papel o a través de un medio material cuando el solicitante no esté previamente autorizado para efectuar su solicitud de acceso a la información en soporte papel y la información requerida se encuentra debidamente digitalizada; así como también los casos en que, la entrega en formato papel, implique distraer indebidamente, en los términos de la Instrucción General de Distracción Indebida, a los funcionarios del cumplimiento de sus labores habituales, esto es la utilización de un tiempo excesivo considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales. En este caso, la respuesta deberá indicar las circunstancias que justifiquen la calificación del costo o gasto como excesivo o no previsto, y el o los medios y formatos electrónicos alternativos a través de los cuales el requirente podrá acceder a la información.

(iv) Si el solicitante señala un medio y formato compatible entre sí, y ello no implica, para el sujeto obligado, un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional del sujeto obligado, la entrega se dispondrá de la forma indicada por el solicitante.

c) Dispondrá la gratuidad de la entrega o fijará, excepcionalmente, los costos directos de reproducción. El sujeto obligado deberá indicar si la entrega de la información será gratuita por concurrir alguno 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 sujeto obligado no haya dispuesto la gratuidad de la entrega, deberá determinar en la respuesta los costos directos de reproducción, indicar los datos de contratación en la que se fundamentan éstos y ofrecer opciones menos gravosas a las que el solicitante pueda acceder, indicando expresamente que dispone de un plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde la fecha de notificación de este acto, ya sea, para efectuar el pago, para indicar un medio menos gravoso a través del cual pueda acceder a la información solicitada, o bien, para acceder a la información en las dependencias de la entidad a efectos de seleccionar una parte cuya reproducción pueda solventar, todo ello, en conformidad a lo establecido en el Título IV de la presente instrucción, suspendiéndose el plazo de entrega de la información dispuesto en el artículo 14 de la Ley de Transparencia. En caso que, durante dicho plazo el solicitante no efectúe alguna de las acciones señaladas anteriormente, el sujeto obligado no estará obligado a reproducir la información y quedará sin efecto la solicitud de acceso, archivándose.

Por último, y en atención a lo dispuesto en el artículo 114 de la Instrucción General sobre Transparencia Activa, se considerará buena práctica que los sujetos obligados publiquen en sus sitios electrónicos de Transparencia Activa aquella información frecuentemente solicitada en ejercicio del derecho de acceso a la información; aquella que haya sido ordenada entregar por decisión firme del Consejo, salvo que se trate de datos personales.

Artículo 38. Acto administrativo con múltiples decisiones. Cuando en virtud de la diversidad de documentos solicitados y del principio de divisibilidad contenido en la Ley de Transparencia, una misma solicitud de acceso a la información dé origen a una respuesta que contenga decisiones de diverso tipo, tales como derivar en parte, acoger parcialmente o denegar en otra en virtud de la concurrencia de una o más causales de secreto o reserva, el acto administrativo que se dicte deberá cumplir con los requisitos que para cada caso se señalan en esta instrucción.

Artículo 39. Notificación del acto administrativo que pone término al procedimiento administrativo de acceso a la información. El acto administrativo que pone término al procedimiento administrativo de acceso a la información deberá ser notificado al solicitante de acuerdo con las reglas descritas en los artículos 11 y 12 de esta instrucción. Se entenderá practicada la notificación si el solicitante 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 de la Ley N°19.880.

Párrafo 5°

Etapa de entrega total o parcial de la información solicitada

Artículo 40. Trámites que comprende la etapa de entrega total o parcial de la información solicitada. Etapa sujeta a que se haya determinado la entrega, total o parcial, de la información por parte del sujeto obligado en los términos del artículo 17 de la Ley de Transparencia y que se describe en este artículo. En esta etapa, el sujeto obligado deberá:

- a) Efectuar el cobro de los costos directos de reproducción, cuando corresponda;
- b) Realizar la entrega efectiva de la información solicitada, previa acreditación de identidad, de ser procedente; y,
- c) Certificar la entrega de la información.

Artículo 41. Procedimiento de cobro de los costos directos de reproducción. De disponerse en el acto administrativo que ordenó la entrega el cobro de los costos directos de reproducción de



la información solicitada, el procedimiento se regirá por lo señalado en el Título IV de la presente instrucción.

Artículo 42. Entrega efectiva de la información solicitada. La entrega de la información solicitada se hará por parte del sujeto obligado sin imponer condiciones de uso o restricciones a su empleo, salvo las expresamente estipuladas por la ley, ni requisitos previos a su entrega distintos a los establecidos en la Ley de Transparencia. Por ejemplo, no se podrán establecer restricciones en el uso de la información, como que ésta no sea difundida a terceros o publicada en medios de comunicación social, entre otros. Así como tampoco condiciones de uso, como que se haga referencia a la fuente de la información, o que se indique que ésta fue obtenida a través de una solicitud de acceso a la información.

La entrega de la información se efectuará en el formato y por el medio que se determine, conforme lo que señala el artículo 37 de esta instrucción. La notificación, por su parte, se realizará de acuerdo a lo señalado en los artículos 11 y 12 de esta instrucción.

Cuando no sea necesario el pago de los costos directos de reproducción y el medio de entrega y formato de la información lo permita, la entrega se efectuará conjuntamente, y en un solo acto, con la notificación del acto administrativo de respuesta que pone término al procedimiento.

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 sujeto obligado, en virtud del principio de divisibilidad 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.

Finalmente, y en conformidad a las medidas de accesibilidad requeridas en esta instrucción, la entrega de la información, en lo que concierne a su formato y demás características, tendrá en cuenta la situación de discapacidad del solicitante, tomando las medidas necesarias en torno a, por ejemplo, fuentes de texto, tamaños de fuente, estilos, párrafos, alineación de texto, interlineado, uso de viñetas, imágenes en contenido visual, contraste, formatos de archivos digitales, etc., y aquellas otras que sean necesarias para que la documentación entregada sea realmente accesible al solicitante.

Artículo 43. Entrega de información que contenga datos personales. En el caso de que la información solicitada contenga datos personales, el sujeto obligado deberá proceder de la siguiente forma:

a) En caso que la información requerida contenga datos personales y el solicitante indique ser su titular en los términos de la Ley N°19.628, el medio y formato de entrega se regirá conforme las reglas generales de esta instrucción. La entrega solo podrá ser efectuada previa verificación de identidad del solicitante o su apoderado, según corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°19.880, y los criterios aplicables de la Ley N°19.628.

b) Cuando se solicite información que contenga datos personales cuyo titular no corresponda al solicitante, y dichos datos no hayan sido específicamente requeridos, se procederá a tachar los mencionados datos, debiendo comunicar al solicitante que el tachado se procedió a efectuar en conformidad con la Ley N°19.628 y el principio de divisibilidad que consagra la Ley de Transparencia.

c) Cuando se solicite información que contenga datos personales cuyo titular no corresponda al solicitante, y dichos datos sí hayan sido específicamente requeridos, sólo se entregarán los datos en la medida que el titular haya manifestado previamente su consentimiento de acuerdo con lo previsto en la Ley N°19.628 y esta instrucción; ello, salvo cuando dichos datos sean de carácter públicos conforme la ley, como, por ejemplo, se disponibilicen en cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley de Transparencia.

Artículo 44. Certificación de la entrega efectiva de la información. Los sujetos obligados deberán contar con un sistema electrónico que certifique la entrega efectiva de la información al solicitante y que contemple las previsiones técnicas correspondientes. La certificación de la entrega se gestionará a través de la plataforma electrónica que se señala en el artículo 78 de esta instrucción.

El sistema de certificación deberá contar con medidas de verificación o funcionamiento apropiadas dependiendo del medio de entrega utilizado y deberá dejar constancia respecto de cada entrega, por ejemplo, mediante un certificado digital, de, al menos:

- (i) el nombre del solicitante o su apoderado, de proceder;
- (ii) la identificación de la solicitud de información mediante su código de solicitud;
- (iii) la identificación del acto administrativo que dispuso la entrega;
- (iv) la fecha y hora de la remisión o entrega;
- (v) la fecha y hora de la emisión del certificado; y
- (vi) la firma electrónica del funcionario o jefe de servicio respectivo, conforme la Ley N°19.799.

Si la entrega se realiza de modo material, el sujeto obligado deberá dejar constancia de ello en el sistema de certificación.

Cualquiera sea el medio dispuesto para la entrega de la información, será de cargo del sujeto obligado acreditar, en caso de que se presente un amparo ante el Consejo, que se efectuó la entrega al solicitante dentro de los plazos dispuestos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Una copia de los certificados del sistema de certificación se deberá mantener en el expediente administrativo, junto con los antecedentes que acrediten la entrega de la información, por ejemplo, el correo electrónico mediante el cual se remitió la información solicitada o se proporcionó el enlace de acceso al repositorio digital o servicio de almacenamiento en la nube correspondiente.

Además, en el caso que la entrega hubiese resultado fallida y la omisión no sea imputable al sujeto obligado, se deberá dejar constancia en el expediente administrativo del hecho de haberse intentado llevar a cabo la entrega, su fecha, los motivos por los cuales se frustró y toda la documentación de respaldo necesaria, como, por ejemplo, comprobantes que indiquen la entrega fallida de carta certificada. Con el objeto de prevenir entregas fallidas, se considerará buena práctica que el sujeto obligado considere medios alternativos de entrega cuando la información solicitada consistiera en archivos cuyo tamaño o extensión hiciera difícil su entrega a través de correo electrónico, disponiendo su remisión por medio del uso de nubes, repositorios electrónicos de información u otro similar, recomendándose que la información se mantenga disponible durante, al menos, treinta (30) días hábiles para su acceso y descarga, contados desde la notificación de la respuesta a la solicitud.

Por último, y en atención a lo dispuesto en el literal c) del artículo 114 de la Instrucción General sobre Transparencia Activa, se considerará buena práctica que los sujetos obligados publiquen en sus sitios electrónicos de Transparencia Activa, respecto del sistema de certificación que tengan implementado:

- a) La identificación del sistema de certificación de la entrega efectiva de la información; y
- b) La forma o mecanismo de operación del sistema de certificación.

TÍTULO III.

INEXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

Párrafo 1°. Disposiciones preliminares

Artículo 45. Naturaleza de la inexistencia. La inexistencia es una circunstancia de hecho, que debe fundarse, indicando el motivo específico por el cual la información requerida no obra en su poder, y acreditarse fehacientemente. La sola invocación de la inexistencia no exime a los sujetos obligados competentes de la obligación de entregar la información solicitada.

La inexistencia no constituye una causal de secreto o reserva de información, toda vez que éstas son aquellas consagradas en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República y en el artículo 21 de la Ley de Transparencia.

Artículo 46. Legitimación para invocar la inexistencia. La inexistencia de la información, de conformidad con lo dispuesto en este Título, sólo podrá ser invocada por el sujeto obligado competente para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información.

Se entenderá que el sujeto obligado es competente, entre otros casos, cuando en ejercicio de sus funciones o atribuciones, generó o debió generar la información solicitada; o bien cuando

aquella hubiese sido elaborada por un tercero por su encargo; o aquella que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, obra en su poder en virtud de tales funciones o atribuciones.

Si la información solicitada es de competencia de otro sujeto obligado, se deberá derivar la solicitud de acceso a la información a este último conforme a lo prescrito en la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga.

Artículo 47. Sujeto obligado incompetente para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información. Cuando la información que le fuere solicitada al sujeto obligado no diga relación con el ejercicio de las funciones o atribuciones que el ordenamiento jurídico le hubiere atribuido, aquél no estará obligado a generarla o poseerla, al no ser competente para ello. El supuesto anterior, no corresponde a una inexistencia de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo siguiente.

En dicha circunstancia, el sujeto obligado deberá evaluar la procedencia de la derivación de la solicitud de acceso a la información pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley de Transparencia y la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga.

Artículo 48. Procedencia de su invocación. El sujeto obligado competente podrá invocar la inexistencia de la información, en los términos de este Título, cuando, una vez realizada la búsqueda exhaustiva de la misma, se verifique la concurrencia copulativa de las siguientes circunstancias:

- a) Ausencia de la información solicitada; y,
- b) No contar con documentación que justifique dicha ausencia, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 54.

Si la información solicitada no ha sido generada por el sujeto obligado requerido, debiendo éste en el ejercicio de sus competencias haberla generado, se estimará inoficiosa la búsqueda exhaustiva ante la certeza de su ausencia, debiendo éste comunicar dicha circunstancia de manera fundada y detallada al solicitante.

Artículo 49. Aplicación de criterios y realización de la búsqueda exhaustiva por parte de los sujetos obligados. Los sujetos obligados deberán invocar y acreditar la inexistencia de la información solicitada, conforme a los criterios y estándar de búsqueda exhaustiva regulados en el presente Título. Para ello deberán, según sea necesario, adaptar sus políticas, procesos y procedimientos internos para dar cumplimiento a ello.

El Consejo para la Transparencia, ante un procedimiento de amparo al derecho de acceso a la información pública y/o en etapa de cumplimiento de una decisión firme, conforme sus facultades y atribuciones, siempre podrá conocer y evaluar la invocación y prueba de la inexistencia alegada.

Párrafo 2°. Invocación y acreditación de la inexistencia

Artículo 50. Presunción de existencia de la información en poder del sujeto obligado competente. Se presumirá que la información solicitada obra en poder del sujeto obligado competente requerido, cuando ésta diga relación con el ejercicio de las funciones y atribuciones que el ordenamiento jurídico le ha atribuido.

Será de carga del sujeto obligado competente desvirtuar dicha presunción, probando la inexistencia de la información solicitada por el requirente, de conformidad con los criterios y estándar de búsqueda exhaustiva establecidos en el presente Título.

Artículo 51. Indicios de inexistencia de la información. En caso que, luego de haber realizado la búsqueda señalada en el artículo 26 de esta instrucción, existan indicios suficientes que hagan razonablemente presumir al sujeto obligado competente que la información solicitada es inexistente, deberá realizar una búsqueda exhaustiva de la información requerida a fin de constatar que dicha información no existe.

Constituirán indicios de inexistencia todos aquellos antecedentes que, con posterioridad a la realización de las gestiones de búsqueda señaladas en el artículo 26 de esta instrucción, hagan razonablemente presumir al sujeto obligado competente que la información solicitada no obra en su poder, en razón de su inexistencia.

Artículo 52. Búsqueda exhaustiva de la información. Corresponde a aquella revisión acuciosa efectuada por el sujeto obligado competente en caso de que existan indicios suficientes que hagan razonablemente presumir que la información solicitada es inexistente, la cual tiene por objeto la inspección de todas las fuentes de información cuyo examen resulte pertinente, con el fin de localizar e identificar todos aquellos documentos, 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 sirvan para dar respuesta a la solicitud formulada.

El sujeto obligado competente deberá agotar todos los medios que estén a su disposición para encontrar la información solicitada, u ordenada entregar por decisión firme, según corresponda, revisando de forma minuciosa y diligente cada una de las fuentes de información que resulten pertinentes.

Se entenderá por fuentes de información aquellos recursos o soportes que deben ser consultados por los sujetos obligados competentes para efectuar la búsqueda de la información que les ha sido solicitada, tales como bodegas, discos duros, sistemas, bases de datos, archivos, repositorios, plataformas electrónicas de almacenamiento de información, registros o cualquier otro recurso institucional que tenga por objeto el almacenamiento de información.

Dicha búsqueda deberá ser documentada y verificable, garantizando el derecho de acceso a la información pública del solicitante de forma tal que la respuesta que se entregue constituya fiel

reflejo de su realidad, otorgando certeza respecto a su efectiva realización y la diligencia empleada en ello.

Artículo 53. Resultados de la búsqueda exhaustiva. La información se encuentra disponible. En caso que la información fuere hallada, el sujeto obligado competente proseguirá con la tramitación del procedimiento administrativo de acceso a la información pública, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Transparencia, y en esta instrucción; o con el cumplimiento de la decisión firme, cuando corresponda.

Artículo 54. Resultados de la búsqueda exhaustiva. La información no existe. En caso que como resultado de la búsqueda exhaustiva se pudiera determinar que la información no existe, se estará a las siguientes reglas:

1. En caso que se hallare el acto administrativo que dispuso la eliminación del o los documentos solicitados, de conformidad con lo establecido en la Circular N°28.704, de 1981, de la Contraloría General de la República, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a la eliminación de documentos, en la Ley N°18.845 que Establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos y el DFL N°1, de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio que determina los requisitos del método de elaboración, conservación y uso de las microformas y de aquellos a emplear en la destrucción de documentos originales en virtud de la Ley N°18.845, o en aquella normativa vigente que resulte aplicable al sujeto obligado competente, deberá remitirse copia al solicitante, y cuando corresponda, a este Consejo, del mencionado acto administrativo y del acta de la respectiva destrucción.
2. En caso de que el resultado de la búsqueda exhaustiva consistiere en la determinación de que la información solicitada no existe y que dicha inexistencia es consecuencia, por ejemplo, de un incendio, inundación, desastre natural o deviene de la comisión de algún delito, dichas circunstancias deberán ser debidamente acreditadas por el sujeto obligado competente. En caso de que no sea posible acreditar dichas circunstancias, registrará lo dispuesto en el numeral siguiente.
3. Finalmente, si el resultado de la búsqueda exhaustiva consistiere en no haber hallado la información solicitada como tampoco documentación alguna que justifique dicha circunstancia, se estará a lo señalado en el artículo siguiente.

Con todo, en caso de estimarse que la inexistencia de la información se debe a hechos susceptibles de ser sancionados con una medida disciplinaria, el sujeto obligado deberá, en caso de estimarlo pertinente, instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio.

Artículo 55. Acta de búsqueda exhaustiva. En caso que el resultado de la búsqueda exhaustiva de la información requerida consistiere en no haber hallado la información solicitada como tampoco documentación alguna que justifique la inexistencia de dicha información; o habiéndose efectuado una búsqueda exhaustiva de la información solicitada, tras haber sido ordenada su entrega por decisión firme del Consejo, arribando el sujeto obligado competente al

resultado de que aquella no existe como tampoco documentación alguna que justifique dicha inexistencia, el sujeto obligado competente deberá levantar un Acta de búsqueda exhaustiva, la cual será entregada al solicitante y al Consejo en su caso, debiendo consignar en ella, de forma expresa y precisa, la realización de la búsqueda exhaustiva de la información y sus resultados, dejando constancia de al menos los siguientes elementos:

1. Lugares, fechas y horarios en que se realizó la búsqueda exhaustiva de la información en cada una de las fuentes de información revisadas.
2. Indicación de cada uno de los documentos, resoluciones, actas, certificados u otros soportes similares contenidos en las referidas fuentes de información, que hayan sido objeto de consulta o revisión, y los medios empleados para ello (reproducción de archivos multimedia, lectura de documentos en soporte material, lectura de documentos en soporte electrónico, revisión de documentos almacenados en una bodega, etc.).
3. Otras actividades y gestiones de búsqueda exhaustiva que hayan sido desplegadas.
4. Tiempo empleado en la realización de labores de búsqueda exhaustiva en cada una de las fuentes de información que hubiere sido consultada.
5. Resultado de la búsqueda exhaustiva. El resultado de la búsqueda exhaustiva debe ser específico y detallado respecto de cada una de la o las materias de la solicitud de acceso a la información requeridas al sujeto obligado competente respectivo.
6. El o los motivos específicos por los cuales se determinó que la información solicitada no existe.

El levantamiento de la referida Acta resultará obligatorio cuando el resultado de la búsqueda exhaustiva corresponda a lo señalado en el inciso primero de este artículo.

El Acta deberá ser firmada por el jefe(a) superior de servicio, o por el funcionario en quien éste hubiere delegado su firma para estos efectos, circunstancia que constituirá un requisito de validez de aquella, sin el cual no tendrá valor probatorio alguno, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 59.

Ejemplo: Con fecha [*], siendo las [*] horas, se realizó la búsqueda exhaustiva de la información en las dependencias del servicio, ubicado en [*], región de [*]. Se procedió a revisar: 1. Todos los archivadores correspondientes a los años [*], destinando [*] horas a la lectura y revisión de los archivos [*]; 2. Los discos duros que contienen información de la Unidad [X] correspondientes a los años [*], destinando [*] horas en la consulta y lectura de documentos almacenados en ellos; y, 3. Memorias institucionales sobre [*] correspondientes a los años [*], destinando [*] horas en la lectura de dichos documentos. Luego de agotar todos los medios para hallar la información, los resultados fueron los siguientes: respecto de la materia [X] de la solicitud de acceso a la información se consultó la fuente de información N°1: la información no fue habida, arribándose a la conclusión de que la inexistencia se debe a [motivos específicos por

los cuales la información solicitada no existe]; respecto de la fuente de información N°2: la información no fue habida, arribándose a la conclusión de que la inexistencia se debe a [motivos específicos por los cuales la información solicitada no existe]; y, respecto de la fuente de información N°3: la información no fue habida, arribándose a la conclusión de que la inexistencia se debe a [motivos específicos por los cuales la información solicitada no existe].

Con fecha [*], siendo las [*] horas, se realizó la búsqueda exhaustiva de la información, en las dependencias del servicio, ubicado en [*], región de [*]. Se procedió a revisar: 1. Plataforma electrónica de expedientes denominada [*], consultando los archivos [identificación] correspondientes a los años [*], a través de su lectura, lo que tardó [*] horas; 2. Base de datos de resoluciones digitalizadas, correspondientes al año [*], ingresando para su búsqueda los siguientes términos: [*], lo que demandó [*] horas; y, 3. Reportes, oficios, informes y todo otro documento relativo a [*] emitido por la Unidad "X" durante los años [*], por medio de la lectura de los reportes [identificación], oficios [identificación], informes [identificación], lo que demandó [*] horas para su lectura. Luego de agotar todos los medios para hallar la información, los resultados fueron los siguientes: respecto de la materia [Y] de la solicitud de acceso a la información, se consultó la fuente de información N°1: la información no fue habida, arribándose a la conclusión de que la inexistencia se debe a [motivos específicos por los cuales la información solicitada no existe]; respecto de la fuente de información N°2: la información no fue habida, arribándose a la conclusión de que la inexistencia se debe a [motivos específicos por los cuales la información solicitada no existe]; y, respecto de la fuente de información N°3: la información no fue habida, arribándose a la conclusión de que la inexistencia se debe a [motivos específicos por los cuales la información solicitada no existe].

Artículo 56. Sobre la forma de dar respuesta al solicitante ante la inexistencia de la información. Una vez levantada el Acta de búsqueda exhaustiva, el sujeto obligado competente deberá dar respuesta al solicitante de información de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y a esta instrucción general, dando cuenta de su inexistencia, indicándole detalladamente las razones que la justifican, y haciendo entrega de copia íntegra de la referida Acta.

En caso de resultar procedente, el sujeto obligado competente deberá informar al solicitante sobre la instrucción de un procedimiento sancionatorio cuando la inexistencia sea consecuencia de hechos susceptibles de ser sancionados con una medida disciplinaria.

Artículo 57. Sobre la acreditación de la inexistencia a través del Acta de búsqueda exhaustiva. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos precedentes, el hecho de acompañar un Acta de búsqueda exhaustiva no implica tener por acreditada la inexistencia de la información requerida, circunstancia que quedará sujeta a la evaluación del Consejo para la Transparencia al conocer de los amparos al ejercicio de derecho de acceso a la información; en la fase de cumplimiento de una decisión firme que ordena la entrega de todo o parte de la información requerida; o al ejercer cualquier acción que se encuentre dentro de su ámbito de atribuciones

conforme la Ley de Transparencia y que se vincule con la inexistencia de la información solicitada.

Artículo 58. Actas de búsqueda exhaustiva emitidas por el sujeto obligado competente de forma previa. En caso que el sujeto obligado competente cuente con un Acta de búsqueda exhaustiva emitida en el contexto de un amparo anterior, podrá dar respuesta al solicitante de información actual entregando dicho documento, siempre que cumpla con los siguientes requisitos copulativos:

1. El Acta de búsqueda exhaustiva anterior debe haber sido levantada por el sujeto obligado durante la tramitación de un amparo al derecho de acceso a la información pública; o con anterioridad, al momento de dar respuesta a una solicitud de acceso, siempre y cuando ésta hubiere sido conocida posteriormente por el Consejo en el marco de un amparo al derecho de acceso a la información.
2. El Acta de búsqueda exhaustiva debe referirse a la misma información que está siendo requerida por el solicitante de información actual.
3. La decisión firme del Consejo para la Transparencia recaída en el amparo anterior deberá tener por acreditada la inexistencia invocada por el sujeto obligado competente en aquella oportunidad, en virtud del Acta de búsqueda exhaustiva levantada y acompañada en dicho procedimiento.

Artículo 59. Uso indebido de las disposiciones de este Título. Denegación infundada. El uso indebido de las disposiciones de este Título para efectos de invocar inexistencia en circunstancias de que la información sí existe en poder del sujeto obligado, siendo competente para dar respuesta a la solicitud de acceso, resulta contrario a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley de Transparencia, y puede dar lugar a la sanción regulada en el artículo 45 de la misma ley.

TÍTULO IV.

GRATUIDAD Y COSTOS DIRECTOS DE REPRODUCCIÓN

Párrafo 1°. Sobre la gratuidad en la entrega de la información

Artículo 60. Entrega de la información en los términos del artículo 18 de la Ley de Transparencia. La información que se haya solicitado por medio del procedimiento administrativo de acceso a la información se entregará de forma gratuita. Excepcionalmente, los sujetos obligados podrán cobrar los costos directos de reproducción y los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Transparencia.



Artículo 61. Posibilidad de eximir del pago de los costos directos de reproducción. Siempre podrá resolverse la entrega de la información de forma gratuita, una vez efectuado un análisis de ponderación de costos, de acuerdo con lo regulado en el artículo 66 de la presente Instrucción.

Artículo 62. Excepciones al cobro de los costos directos de reproducción. El acto administrativo por medio del cual se fijan los costos directos de reproducción de acuerdo con lo establecido en el artículo 67 de esta instrucción, deberá disponer de supuestos de los cuales no se efectuará cobro alguno de los mismos, en concordancia con los principios de gratuidad, facilitación y oportunidad, como, al menos, en las siguientes situaciones:

1. Si se solicita recibir la información por medios electrónicos, salvo que el documento no se encuentre digitalizado y que, por su antigüedad u otra circunstancia, sea necesario fotocopiarlo para su posterior escaneo y digitalización. En este último caso y, atendido que al requirente se le podrá cobrar el valor de las fotocopias, el sujeto obligado al momento de notificar los costos directos de reproducción deberá describir, fundamentar y, de ser procedente, acreditar las circunstancias que justifiquen fotocopiar el documento previo a su digitalización.
2. Si el solicitante efectúa la reproducción de la información por sus propios medios (por ejemplo, a través de una cámara fotográfica).

Párrafo 2°. Sobre los costos directos de reproducción y el acto administrativo que los fija

Artículo 63. Criterios para definir el valor de los costos directos de reproducción. Los criterios que el sujeto obligado deberá aplicar para determinar los costos directos de reproducción dependerán de si tiene contratado o no el servicio de reproducción y/o el de suministro de bienes o insumos necesarios para ello, además del tipo de contrato celebrado tal como se señala en los artículos siguientes.

Los actos administrativos de los sujetos obligados que fijan los costos directos de reproducción deberán ajustarse a las reglas, parámetros y/o criterios establecidos en la presente instrucción, los cuales serán utilizados de forma preferente por este Consejo para verificar su pertinencia y correspondencia.

Artículo 64. Existencia de un servicio de reproducción y/o contrato de suministro de bienes o insumos. Si el sujeto obligado tiene contratado el servicio de reproducción y/o el de suministro de bienes o insumos necesarios para ello, el valor por los costos directos de reproducción deberá tener relación con el que se cobre por el mismo servicio o por los insumos necesarios para la reproducción, para lo cual se deberá distinguir entre los distintos tipos de contrataciones dispuestas en la ley, como se indica a continuación:

- a) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 bis de la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, el sujeto obligado deberá verificar en

primer lugar si existe un Convenio Marco en la materia. Si contrata por este medio, el órgano requerido deberá cobrar por concepto de costos directos de reproducción el precio que establece dicho convenio, es decir, el “valor de referencia”. Lo anterior, no obsta a que el sujeto obligado pueda preferir ajustarse a un valor menor, o entregar gratuitamente la información.

b) Si no existe un Convenio Marco o el sujeto obligado no puede acceder al mismo y ha debido contratar el servicio de reproducción o de suministro de bienes o insumos necesarios para la reproducción, mediante licitación pública, licitación privada, trato directo, compra ágil o cualquier otro procedimiento especial de contratación, primará el costo real que debe asumir el sujeto obligado para efectuar la reproducción, es decir, podrá exigir el pago del valor que le corresponderá pagar por dicho motivo en virtud del contrato, aun cuando este precio sea superior al valor de referencia en el caso de existir Convenio Marco. Lo anterior, no obsta a que el sujeto obligado pueda preferir ajustarse a un valor menor, o entregar gratuitamente la información.

Artículo 65. Inexistencia de la contratación de un servicio externo para la reproducción de información. Si el sujeto obligado no tiene contratado el servicio de reproducción vía Convenio Marco, licitación pública, privada, trato directo o cualquier otro procedimiento especial de contratación (por ejemplo, lo presta directamente a través de una máquina de su propiedad), serán aplicables las reglas que se indican a continuación:

a) Estimar suficiente el “valor de referencia” en el caso de existir un Convenio Marco de servicios de reproducción, exigiendo su pago al solicitante de información. Lo anterior, no obsta a que el sujeto obligado pueda preferir cobrar un valor menor, o entregar gratuitamente la información.

b) Estimar insuficiente el “valor de referencia”, o en el caso de no encontrarse vigente algún Convenio Marco de servicios de reproducción, deberá cobrar los insumos utilizados para dar cumplimiento a dicho fin. Para determinar dichos valores, se deberá aplicar las hipótesis del artículo 64, literales a) y b), en cuanto a la contratación de suministro de bienes o insumos necesarios para la reproducción de la información, junto con los criterios de realidad y proporcionalidad, estableciendo los valores de forma desglosada en el acto administrativo al que se refiere el artículo 67 de la presente instrucción.

En el caso de así ser requerido por este Consejo, los sujetos obligados deberán acreditar fehacientemente la forma en que se ha determinado el valor de los bienes o insumos necesarios para la reproducción de la información, en el marco del procedimiento administrativo de acceso a la información.

Artículo 66. Ponderación de los costos. Los sujetos obligados, en concordancia con los principios de gratuidad, facilitación y oportunidad, deberán analizar los costos institucionales (monetarios, humanos, técnicos, entre otros), asociados a iniciar un proceso de notificación y cobro de los costos directos de reproducción y compararlo con los montos que se podrían recaudar al cobrar dichos costos. A partir de ello, deberán evaluar y ponderar en qué casos se justifica cobrar al solicitante los costos directos de reproducción, fijar un margen razonable

dentro del cual no se cobrará (por ejemplo, se establece el cobro de costos directos de reproducción a partir de la impresión o fotocopia de más de 100 páginas), o bien, entregar la información de manera gratuita.

Artículo 67. Acto administrativo que fija los costos directos de reproducción. Los sujetos obligados deberán dictar, o bien, actualizar el acto administrativo por medio del cual se establece el valor de los costos directos de reproducción en el marco del procedimiento de acceso a la información, utilizando los criterios dispuestos en este párrafo, en caso de que su actual acto administrativo no cumpla con las exigencias del presente Título.

Dicho acto administrativo deberá publicarse en el Diario Oficial y, a su vez, estar disponible en el sitio electrónico donde el sujeto obligado da cumplimiento a las obligaciones de Transparencia Activa.

En el caso en que el sujeto obligado no haya dictado dicho acto administrativo, deberá responder las solicitudes de acceso a la información y comunicar el costo directo de reproducción de la información requerida, empleando los criterios dispuestos en el artículo 63 y siguientes de la presente instrucción.

Se deberá informar al solicitante, además, de las opciones menos gravosas a las que éste puede acceder.

Artículo 68. Identificación de los datos de contratación. De concurrir alguna de las hipótesis descritas en los artículos 64 y 65 precedentes, el sujeto obligado deberá dejar constancia, en el acto administrativo mediante el cual da respuesta a la solicitud de acceso a la información pública y comunica los costos directos de reproducción, de los datos de identificación de la contratación en la que fundamentan éstos. Además, deberá informar si se ajusta al “valor de referencia” del Convenio Marco vigente, o al valor establecido en el o los contratos suscritos mediante licitación pública, licitación privada, trato directo o cualquier otro procedimiento especial de contratación.

Artículo 69. Costos excluidos. Los sujetos obligados quedarán impedidos de cobrar como costos directos de reproducción los siguientes ítems:

- a) El costo de la búsqueda de la información;
- b) El costo del desarchivo de la información;
- c) El costo de la solicitud de información a la empresa que preste al sujeto obligado el servicio de almacenaje de aquélla;
- d) Los gastos de energía, climatización o iluminación que requiera el lugar donde se desarrolla la labor de reproducción o almacenaje y los referidos a las oficinas del servicio en general;

e) El costo del tiempo que ocupe el o los funcionarios del sujeto obligado para realizar la reproducción (horas/persona), vale decir, la remuneración mensual, horas extraordinarias, bonos u otros.

Párrafo 3°. Sobre el cobro de otros valores

Artículo 70. Cobro por valores distintos a los costos directos de reproducción. En conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Transparencia, los sujetos obligados podrán cobrar valores distintos de los costos directos de reproducción siempre que sea autorizado por una norma de rango legal y que dicha autorización se establezca de forma expresa.

El procedimiento de notificación y cobro de estos valores al solicitante se regirá por lo dispuesto en el párrafo siguiente.

Párrafo 4°. Procedimiento de notificación y cobro al solicitante

Artículo 71. Procedimiento de notificación y cobro al solicitante. En virtud de lo señalado en esta instrucción y, sin perjuicio de disponer la entrega gratuita de la información, cada sujeto obligado deberá establecer el monto total del costo directo de reproducción respecto de cada solicitud de acceso a la información que corresponda.

El acto administrativo mediante el cual se da respuesta a la solicitud de acceso a información y que disponga el valor total del costo directo de reproducción de los antecedentes que se accede a proporcionar, deberá ser notificado al solicitante, en conformidad con lo dispuesto en la presente instrucción.

Artículo 72. Plazo para pagar los costos directos de reproducción. Desde la fecha de la notificación a la que hace referencia el artículo precedente, el solicitante dispondrá de un plazo de 30 días hábiles para efectuar el pago de dicho precio, suspendiéndose entretanto el plazo de entrega de la información dispuesto en el artículo 14 de la Ley de Transparencia, o el que este Consejo disponga al resolver un amparo por denegación de acceso a la información, en su caso.

Artículo 73. Actitud del solicitante de información. Dependiendo de la actitud que adopte el solicitante, se podrán dar las siguientes situaciones:

a) Si el solicitante paga los costos directos de reproducción informados, seguirá corriendo el plazo de entrega y el sujeto obligado deberá reproducir la información en el soporte correspondiente, de conformidad al artículo 37 de la presente instrucción, poniéndola a su disposición dentro del plazo establecido por la Ley, o por el Consejo, según corresponda.

Cuando la información contenga datos de carácter personal y el solicitante indique ser su titular, deberá verificarse que la información se entregue a quien efectivamente sea el titular de dichos

datos personales o a su apoderado, conforme con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°19.880 y a lo prescrito en la presente instrucción.

b) Si el solicitante no paga los costos directos de reproducción dentro del plazo de 30 días hábiles, el órgano requerido no estará obligado a reproducir la información y se entenderá terminado el procedimiento administrativo de acceso a la información, sin perjuicio de la posibilidad que mantiene el solicitante de presentar una nueva solicitud o de la aceptación, por parte del sujeto obligado, de un pago posterior.

Artículo 74. Entrega de la información solicitada. Una vez pagados los costos directos de reproducción, la entrega de la información se sujetará a las siguientes reglas, según corresponda:

a) Si el solicitante requiere la entrega de la información utilizando el medio material de retiro en las oficinas del sujeto obligado u otro similar, éste tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles para retirarla, debiendo el sujeto obligado dejar constancia de su retiro.

En el caso que el solicitante no haga retiro de la información requerida en el tiempo indicado, se recomienda al sujeto obligado la realización de una nueva notificación de disponibilidad de la información, así como su conservación por un tiempo pertinente.

b) Si el solicitante requiere que la información le sea enviada, utilizando un medio material como la carta certificada o un medio electrónico como el correo electrónico, el sujeto obligado deberá entregar la información y/o enviarla dentro del plazo establecido en el artículo 14 de la Ley de Transparencia, o el fijado por el Consejo si se trata de un amparo por denegación de acceso a la información, según corresponda.

c) Si la información se pone a disposición del solicitante a través de un servicio de nube, repositorio digital u otros similares, al momento de comunicar la entrega de la información, se deberá señalar el plazo máximo por el que se encontrará disponible la información para su acceso y descarga, el cual se recomienda no sea inferior a treinta (30) días hábiles, contados desde la notificación de la respuesta a la solicitud.

Párrafo 5°. Contravenciones los principios de gratuidad, facilitación y oportunidad

Artículo 75. Infracciones derivadas del incumplimiento de estas normas. El cobro de valores superiores a los que resulten de la aplicación de las reglas, parámetros y/o criterios precedentes, o la actuación del sujeto obligado sin sujeción al procedimiento señalado en el párrafo anterior contraviene los principios de gratuidad, facilitación y oportunidad establecidos en el artículo 11 de la Ley de Transparencia y los criterios contenidos en el artículo 20 del Reglamento de la Ley de Transparencia, pudiendo constituir una denegación infundada del acceso a la información por parte del sujeto obligado, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la antes mencionada ley, situación que facultará a esta Corporación a instruir un procedimiento administrativo sancionatorio, para verificar las responsabilidades asociadas a dicha infracción, y aplicar las sanciones que correspondan.

TÍTULO V. NORMAS GENERALES

Artículo 76. Del expediente electrónico y del registro de actuaciones. Por cada solicitud de acceso a la información los sujetos obligados deberán confeccionar un expediente electrónico de conformidad con lo establecido en la Ley N°19.880. En él deberá constar todo el procedimiento administrativo de acceso a la información, incluyendo, la solicitud de acceso a la información, comprobante o acuse de recibo de las presentaciones, la solicitud de subsanación y su respuesta, la prórroga, las notificaciones a terceros y su oposición, la derivación, 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 sujeto obligado remita al solicitante, a los terceros o a otros órganos del Estado 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.

El acceso a este expediente, así como los demás aspectos técnicos aplicables del mismo, se registrará conforme las reglas que establece la Ley N°19.880, en tanto que no resulten contradictorias con este procedimiento. No obstante, y sin perjuicio de dicha normativa, los sujetos obligados deberán tomar las medidas necesarias para que dicha accesibilidad no infrinja casos procedentes de secreto o reserva, o de aplicación del principio de divisibilidad, como, por ejemplo, cuando parte de la oposición de un tercero pudiere revelar la información solicitada, o datos personales o sensibles.

Por último, y sin perjuicio de la regla general para obtención de copias electrónicas, podrá solicitarse la obtención de copias en soporte papel de documentos que obren en el expediente electrónico, en los casos excepcionales establecidos en el inciso sexto, del artículo 18, de la Ley N°19.880.

Artículo 77. Delegación de firma del jefe superior del sujeto obligado para dictar actos en el procedimiento administrativo de acceso a la información. Las respuestas a las solicitudes de acceso a la información y demás actos administrativos que dicten los sujetos obligados durante el procedimiento administrativo de acceso a la información, deberán ser suscritas por la respectiva autoridad, jefatura o jefe superior del sujeto obligado. No obstante, podrán delegar la facultad de firmarlos por orden de la autoridad delegante en funcionarios que desempeñen labores en el sujeto obligado, sin que ello altere la responsabilidad establecida en los artículos 45 y siguientes de la Ley de Transparencia.

En los actos que se dicten en ejercicio de alguna de las facultades delegadas, deberá dejarse constancia de que se efectúan “Por orden de (señalar el cargo de la autoridad delegante)”, con indicación del número y fecha del acto administrativo delegatorio.

Artículo 78. Plataforma electrónica para la gestión del procedimiento administrativo de acceso a la información. Los sujetos obligados deben disponer de una plataforma electrónica para la gestión del procedimiento administrativo de acceso a la información que, al menos:

- a) Sirva como sistema para la recepción y gestión de solicitudes de acceso a la información conforme el artículo 12 de la Ley de Transparencia;
- b) Sirva para efectos de remitir el acuse de recibo de las solicitudes de acceso a la información;
- c) Albergue los expedientes electrónicos de los procedimientos administrativos de acceso a la información y habilite su correspondiente acceso;
- d) Sirva para la gestión de las derivaciones reguladas en la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga;
- e) Certifique la entrega de la información solicitada bajo el sistema de certificación; y
- f) Permita el seguimiento del procedimiento en cada una de sus etapas, ya sea que la solicitud hubiese sido efectuada materialmente o en formato electrónico, incluyendo el registro de cierre o finalización del procedimiento.

Esta plataforma también podrá comprender herramientas para efectuar otras gestiones, tales como, notificaciones; comunicaciones con otros organismos, sin perjuicio de las comunicaciones oficiales entre los órganos de la Administración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N°19.880; o la entrega electrónica de la información.

Esta plataforma tendrá la calidad de plataforma de gestión de expediente electrónico en los términos del artículo 19 de la Ley N°19.880; estando sometida a lo que dicha ley y la normativa infralegal correspondiente dispongan respecto de ellas en todos sus aspectos, salvo aquellos que sean contradictorios con la Ley de Transparencia y esta instrucción.

La implementación y operación de esta plataforma de gestión de expediente electrónico será responsabilidad de cada sujeto obligado.

En caso de existir, el procedimiento de registro de usuarios que se disponga para, entre otras cosas, poder formular una solicitud de acceso a la información, acceder al expediente electrónico, efectuar otras solicitudes, o acceder a la información señalada, deberá contemplar el mínimo de trámites posibles. Excepcionalmente, podrán existir procesos de validación, acreditación y autenticación, los que en todo caso deberán hacer entrega de la clave de forma inmediata y de manera legible. Este procedimiento de registro y validación no podrá contemplar como obligatorios campos distintos a los señalados en el artículo 12 de la Ley de Transparencia.

Artículo 79. Medidas de contingencia en caso de incidentes. Sin perjuicio de lo anterior y las obligaciones que en esta materia disponga la Ley N°19.880 y la demás normativa sobre ciberseguridad aplicable a las plataformas electrónicas de la Administración, con la finalidad de asegurar el ejercicio y goce permanente del derecho de acceso a la información y, en específico, la presentación electrónica de solicitudes y su tramitación, los sujetos obligados deberán

informar de manera permanente, al acceder al banner “Solicitud de información Ley de Transparencia”:

- a) Respetto de su plan de contingencia para aquellos casos en que se presente un incidente de ciberseguridad que impida la presentación de solicitudes de acceso a la información y el funcionamiento de la plataforma electrónica.
- b) Un mecanismo alternativo apto para recibir las solicitudes por vía electrónica en caso de incidentes de ciberseguridad, el cual puede consistir en una casilla de correo electrónico institucional que se active en estas circunstancias. En caso de no disponerse de tal alternativa, el Consejo podrá validar las solicitudes enviadas a correos electrónicos de quienes se desempeñen en dicho sujeto obligado, en la medida que el solicitante señale expresamente en su solicitud que se ha visto afectado por alguna de las circunstancias descritas.
- c) Un formulario electrónico, una casilla de correo electrónico institucional de contacto u otro medio idóneo, al cual la ciudadanía pueda informar sobre los problemas de funcionamiento del banner o de la plataforma electrónica, y donde pueda solicitar apoyo ante dificultades técnicas u operacionales inesperadas.

Artículo 80. Aplicación del principio de accesibilidad universal de personas con discapacidad en el procedimiento administrativo de acceso a la información. En virtud del principio de accesibilidad universal contemplado en la Ley N°20.442 que Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, los sujetos obligados deberán implementar los ajustes y medidas necesarias en sus respectivas plataformas electrónicas, prácticas y formularios, con el fin de habilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de las personas en situación de discapacidad.

Para el cumplimiento de lo señalado, los sujetos obligados deberán implementar las funciones o adaptaciones necesarias para permitir el ingreso de solicitudes, la íntegra tramitación del procedimiento administrativo de acceso a la información y la entrega de la información requerida, teniendo en especial consideración las normas y guías que dicte el Servicio Nacional de Discapacidad u organismos competentes en esta materia, relacionadas con la accesibilidad universal y el diseño universal.

Se considerará una buena práctica que los sujetos obligados implementen sistemas electrónicos concebidos desde su origen con un diseño universal, permitiendo su utilización por todas las personas o en su mayor extensión posible.

Artículo 81. Alcance en la aplicación de procedimientos contenidos en leyes especiales distintos al establecido en la Ley de Transparencia. Existiendo un procedimiento para obtener información pública contenido en una ley especial, el respectivo sujeto obligado 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. Por ejemplo,

los concejales podrán elegir entre requerir información a través de la Ley de Transparencia o de los mecanismos contemplados en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Lo anterior, no obstante, no será procedente cuando la ley establezca un procedimiento especial para requerir o acceder a un documento o antecedente específico, sometido a determinados requisitos distintos o adicionales a los que requiere la Ley de Transparencia, o que requiera de una gestión administrativa particular distinta de la entrega de la información propiamente tal, como, por ejemplo, las solicitudes de extensión de certificados o copias autorizadas ante notario, en cuyo caso se deberá estar a dicho procedimiento especial.

Artículo 82. Banner de Solicitud de información Ley de Transparencia. Los sujetos obligados deberán contemplar un ícono, imagen o espacio digital independiente que se denominará “Solicitud de Información Ley de Transparencia” o “Ley de Transparencia”. Este banner deberá permitir acceder a:

- a) El formulario electrónico que permite realizar solicitudes de acceso a la información;
- b) El formulario descargable que permite solicitar la actuación a través de soporte papel, para efectos de realizar solicitudes de acceso a la información de manera presencial o vía correo postal;
- c) El formulario descargable que permite solicitar ser notificado de forma diversa a la practicada por medios electrónicos, conforme el inciso segundo del artículo 46 de la Ley N°19.880;
- d) El formulario descargable que permite realizar solicitudes de acceso a la información de manera presencial o vía correo postal;
- e) Información sobre los canales o vías de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información y la demás información que esta instrucción disponga.

Este banner se ubicará, de modo que sea fácilmente identificable, en un lugar destacado del sitio web de inicio de los respectivos dominios electrónicos 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 precedentemente, debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 113 de la Instrucción General sobre Transparencia Activa, en orden a que los sujetos obligados, deberán disponer en el mismo sitio electrónico en el que dan cumplimiento a sus deberes de transparencia activa, un enlace o apartado de acceso directo a su formulario de solicitudes de acceso a la información.

Artículo 83. 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 para el procedimiento administrativo de acceso a la información, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la Ley N°19.880.

Artículo 84. Conservación de la información. En el caso que la información solicitada se encuentre en un formato y/o soporte cuya tecnología esté en riesgo de quedar obsoleta o desactualizada, obstaculizando o impidiendo su uso posterior, el sujeto obligado deberá tomar las medidas necesarias para traspasar oportunamente la información a soportes y/o formatos que permitan su adecuada conservación y fácil acceso.

TÍTULO VI. DESIGNACIÓN DE ENLACES

Artículo 85. Designación de enlaces. Los sujetos obligados deberán designar a uno o más funcionarios con el objeto de que cumplan el rol de enlace entre dicha entidad y el Consejo para la Transparencia.

Dicha designación deberá ser comunicada por la autoridad, jefatura o jefe superior del sujeto obligado al Consejo para la Transparencia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la dictación del acto que así lo establezca. Junto con ello, deberá además informar a este Consejo, respecto de cada funcionario designado en calidad de enlace, una casilla de correo electrónico de carácter institucional, esto es, aquellas casillas electrónicas creadas, administradas y asignadas formalmente por un sujeto obligado a sus funcionarios y trabajadores para el desempeño de sus funciones públicas (o cuentas funcionales), que están asociadas exclusivamente a un dominio institucional (por ejemplo: @cplt.cl, @municipalidad.cl, etcétera). Asimismo, se recomienda informar un número telefónico de contacto.

Constituye una obligación del sujeto obligado el mantener actualizada la información respecto del enlace o enlaces designados, debiendo informar lo pertinente a este Consejo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al acto o hecho que modifique su designación.

Artículo 86. Funciones de los enlaces. Los enlaces tendrán por función actuar como canal de comunicación, con el fin de agilizar el flujo de información entre los sujetos obligados y el Consejo para la Transparencia. En dicha calidad recibirá informaciones por parte del Consejo relativas a la Ley de Transparencia y, en su caso, reclamos, consultas, instrucciones, solicitudes, recomendaciones, actividades de capacitación y otros actos, documentos y antecedentes que les sirvan de complemento.

Artículo 87. Sobre la responsabilidad administrativa. La designación del o los funcionarios y la comunicación que con ellos se establezca, no alterará en caso alguno la responsabilidad administrativa asociada a las infracciones en que se incurra y la consiguiente imposición de sanciones, prevista en los artículos 45 y siguientes de la Ley de Transparencia.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS



ARTÍCULO PRIMERO. Vigencia. Esta Instrucción General sobre Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información comenzará a regir en el plazo de [*] contado desde su publicación en el Diario Oficial. Lo anterior, salvo respecto de lo referido a:

a) La implementación y puesta en funcionamiento, por los sujetos obligados, de la plataforma de gestión de expediente electrónico en los términos para ellos previstos por el artículo 78 de esta instrucción, que entrará a regir el 1° de enero del año 2027.

b) La implementación de las notificaciones por medios electrónicos, que se regulan en el artículos 11 y 12 de la presente instrucción, exigencia que entrará a regir el 1° de enero de 2028, para los sujetos obligados incluidos en los Grupos B y C del DFL N°1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que Establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N°21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables.

c) La digitalización e incorporación al expediente electrónico, de manera inmediata, de las solicitudes, formularios o escritos presentados en soporte papel, en virtud de lo dispuesto en los artículos 18 y 19 bis de la Ley N°19.880, lo que entrará a regir el 1° de enero de 2028, para los sujetos obligados incluidos en el Grupo C del DFL N°1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que Establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N°21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables.

ARTÍCULO SEGUNDO. En el plazo de 60 días hábiles a contar de la fecha de entrada en vigencia de la presente Instrucción General, los sujetos obligados deberán dictar o actualizar los actos administrativos mediante los cuales fijan los costos directos de reproducción en el marco del procedimiento administrativo de acceso a la información.

ARTÍCULO TERCERO. Sin perjuicio de las disposiciones transitorias del artículo primero, a contar de la fecha de entrada en vigencia de la presente Instrucción General, deróguese expresamente, el Acuerdo S/N adoptado por el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia en su sesión N°295, de 28 de octubre de 2011, que dictó la Instrucción General N°10 sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información.

ARTÍCULO CUARTO. DERÓGUESE expresamente, a contar de la fecha de entrada en vigencia de la presente Instrucción General, la Instrucción General N°2 del Consejo para la Transparencia, sobre designación de enlaces, adoptada mediante acuerdo del Consejo Directivo

del Consejo para la Transparencia, en sesión ordinaria N°46, de 28 de abril de 2009, y publicada en el Diario Oficial el 16 de mayo de 2009.

ARTÍCULO QUINTO. DERÓGUESE expresamente, a contar de la fecha de entrada en vigencia de la presente Instrucción General, la Instrucción General N°6 del Consejo para la Transparencia, sobre gratuidad y costos directos de reproducción, adoptada mediante acuerdo del Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia, en sesión ordinaria N°134, de 19 de marzo de 2010, y publicada en el Diario Oficial el 30 de marzo de 2010.

ARTÍCULO SEXTO. PUBLÍQUESE en el Diario Oficial y en el sitio electrónico de Transparencia Activa del Consejo para la Transparencia, en los apartados de “Publicaciones en el Diario Oficial” y “Actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros”.

ARTÍCULO SÉPTIMO. NOTIFÍQUESE electrónicamente la presente resolución, mediante copia digital, a los órganos y servicios obligados bajo la Ley de Transparencia, a los integrantes del Consejo Directivo, al cuerpo directivo del Consejo, y a los Jefes de Unidad del Consejo para la Transparencia.