

Consulta Pública

INSTRUCCIÓN GENERAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS · UNIDAD DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES / OCTUBRE 2011

Autores:

Carolina Maturana,
Jefa de la Unidad de Estudios y Publicaciones, CPLT
María Paz Torres,
Analista de la Unidad de Estudios y Publicaciones, CPLT

Ayudantes:

Daniela Briones y Thiare Lizama,
alumnas en práctica Escuela Ciencias Políticas, UDP.

Consulta Pública

INSTRUCCIÓN GENERAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS · UNIDAD DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES / OCTUBRE 2011

Tabla de contenidos

I. PRESENTACIÓN	5
II. ANTECEDENTES	7
III. OBJETIVOS DE LA CONSULTA PÚBLICA	10
IV. METODOLOGÍA	12
V. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA	17
Resultados de los talleres en Santiago y los comentarios por correo electrónico	18
1. Observaciones generales al borrador de la instrucción general	18
2. Observaciones sobre puntos específicos de la instrucción general	20
3. Observaciones generales sobre temas complejos que aparecen en el análisis de la IG	22
4. Comentarios de carácter jurídico en torno a la IG	27
Resultados de los talleres regionales y la encuesta ciudadana	28
1. Talleres regionales con la ciudadanía	29
2. Encuesta ciudadana	30
VI. CONCLUSIONES DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA	53
VII. BIBLIOGRAFÍA	58
VIII. ANEXO	60
Anexo 1: Tabla de observaciones específicas	61

I. Presentación

I. Presentación

El presente documento contiene los principales resultados del proceso de Consulta Pública sobre el Borrador de la Instrucción General sobre el procedimiento administrativo en derecho de acceso a la información pública para los órganos de la administración del Estado del Consejo para la Transparencia. El objetivo de este documento es sintetizar los principales resultados de la consulta y ponerlos a disposición de la Dirección Jurídica del Consejo para su análisis y elaboración de respuesta a los comentarios a partir de su evaluación normativa.

La información que se presenta en este

informe proviene de las opiniones, comentarios y observaciones de los participantes en la consulta pública, y no son juicios del Consejo en torno a ellas.

La estructura del documento da cuenta de los principales antecedentes y principios que rigieron para este proceso de consulta pública, para luego dar cuenta de los objetivos de la consulta en los cuales se definen los principios y alcances de la misma. Posteriormente se presenta la metodología utilizada y se presentan los principales resultados de todas las actividades llevadas a cabo, para finalmente cerrar con las conclusiones del proceso.

II. Antecedentes

II. Antecedentes

A partir de diversos estudios realizados por el Consejo, se ha detectado que existe una gran deficiencia en cuanto a la manera y las capacidades que tienen los organismos públicos para atender, gestionar y dar respuesta a las solicitudes de información que reciben, tanto de manera presencial, como vía on-line. En este contexto, y siendo el derecho de acceso a la información una de las piezas centrales de la Transparencia del sector público, y dadas sus implicancias sociales de corto, mediano y largo plazo, y en ejercicio de la atribución contenida en el literal d) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, en orden a dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado, el Consejo ha constatado la necesidad de precisar, con carácter obligatorio, el sentido y alcance de las normas legales y reglamentarias que regulan el procedimiento administrativo de acceso a la información, con la finalidad de establecer criterios comunes y uniformes de aplicación a los que dichos órganos deberán ajustar sus procedimientos y sistemas de atención de usuarios, cuando se les solicite información

pública que obre en su poder. Para realizar estas precisiones, se elaboró el **Borrador de la Instrucción General sobre el procedimiento administrativo en derecho de acceso a la información pública para los órganos de la administración del Estado**, el cual se sometió a un proceso de consulta pública cuyos resultados se presentan en este informe.

La consulta pública es una de las herramientas clave en procesos regulatorios, su uso se promueve en tanto permite mejorar la transparencia, la eficiencia y eficacia de la regulación, en conjunto con otras herramientas, tales como el análisis de impacto regulatorio y mecanismos mejorados de rendición de cuentas. De esta manera, el proceso de consulta trata de buscar activamente las opiniones de los grupos interesados y afectados por el marco regulatorio en evaluación. Se trata de un flujo de información de dos vías que puede ocurrir en cualquier etapa de desarrollo reglamentario, es decir, desde la identificación del problema, hasta la evaluación de la regulación existente. Puede ser un proceso de una etapa o, como es cada vez más común, un diálogo

permanente (OCDE, 2006).

En la actualidad, y dada la integración de Chile a la OCDE, es necesario revisar este marco regulatorio en torno a las metodologías y modelos de consulta pública validados en este contexto. El mecanismo de la consulta pública, es además, una gran herramienta de recopilación de información que permite mejorar la redacción de la regulación para que esta cumpla con estándares más altos de calidad.

El Consejo para la Transparencia se ha autoimpuesto el desafío de generar acciones regulatorias de cara a la ciudadanía y a los sujetos obligados, para lo cual ha adoptado estándares internacionales.

De esta manera, el Consejo ha implementado dos procesos de consulta pública anteriores; el primero, relativo a Transparencia Activa, se realizó el año 2009, incluyendo una serie de actividades complementarias que permitieron obtener la perspectiva y la mirada de una diversidad de actores, estas actividades fueron: Consulta Pública Online, un Taller de Expertos, cinco en-trevistas con encargados de transparencia a nivel

municipal y ministerial (Enlaces), cuatro Grupos Focales. Esta experiencia permitió perfeccionar el documento borrador de la Instrucciones Generales N°4 y N°5, para su posterior publicación. Posteriormente, durante el año 2011, realizó un segundo proceso de consulta pública para el documento de Recomendaciones sobre el Tratamiento de Datos Personales.

III. Objetivos de la consulta pública

III. Objetivos de la consulta pública

La realización de la Consulta Pública para la corrección del borrador de la Instrucción General, se fundamenta en cuatro objetivos principales, siguiendo los criterios para el control de reformas normativas de la OCDE – APEC (2004).

En primer lugar, la consulta pública ayuda a que el desarrollo de esta Instrucción se realice de un **modo abierto y transparente**, con procedimientos adecuados, oportunos y ampliamente difundidos entre los interesados nacionales y extranjeros que pudieran verse afectados.

En segundo lugar, el proceso de consulta busca **mejorar la calidad de las normas y también el cumplimiento de las mismas**, reduciendo los costes de aplicación tanto para los gobiernos como para los ciudadanos. De esta manera, se pueden identificar, entre otras cosas, las interacciones entre regulaciones de diversas

partes del gobierno, proporcionando un control de calidad en la evaluación de la administración de costos y beneficios.

Además, la consulta pública **incrementa la información disponible del regulador sobre elementos que pueden condicionar sus decisiones políticas**, lo cual lo ayuda a equilibrar intereses opuestos, a través de la incorporación a la discusión de la experiencia, perspectiva e ideas de los distintos actores involucrados, identificando posibles efectos no deseados y problemas prácticos que pudiera generar la Instrucción. Esto hace más simple prever las consecuencias de algunas políticas planificadas, convirtiéndose en una de las formas más productivas para identificar las cargas administrativas. Es por esto que, en conjunto con otros mecanismos de análisis regulatorio, la consulta permite realizar un análisis más detallado que permite visualizar diferentes alternativas

para resolver normativamente un mismo problema (OCDE, 2006). En este sentido, el estándar europeo de consulta pública (2009), recomienda explícitamente que los modelos de aplicación de la normativa deben expresar y reflejar las orientaciones provenientes de la consulta pública en el modelo regulatorio, por lo que los mecanismos concretos de aplicación de la normativa deben modelarse y adaptarse de acuerdo a los resultados de la consulta.

Como último punto, los procesos de consulta también pueden **mejorar el cumplimiento voluntario** por dos razones: en primer lugar porque los cambios se anuncian en el momento oportuno, entregando tiempo a los actores para adaptarse y, segundo, porque el sentido de legitimidad y el sentimiento de propiedad compartida que da la consulta motiva a las partes afectadas a cumplir.

IV. Metodología

IV. Metodología

El ejercicio de consulta pública constó de cuatro canales de recolección de observaciones y/o sugerencias, incorporando una amplia diversidad de actores:

1. Encuestas
2. Comentarios
3. Entrevistas y Focus Group
4. Talleres regionales

En el sitio web del CPLT se publicó un banner de la consulta pública, en el cuál se detallaba el proceso y las opciones de participar de él por parte de la ciudadanía. Se publicó el borrador de la Instrucción General, un link a una encuesta y un correo electrónico para quienes quisieran realizar consultas o enviar comentarios particulares acerca de los puntos que

contempla el documento.

1. ENCUESTAS

El objetivo de la encuesta fue recoger opiniones y expectativas ciudadanas sobre el proceso de solicitud de información a organismos de la administración pública, situándolos en el escenario hipotético de la realización de solicitudes de información presenciales y vía web, considerando las etapas de ingreso, tramitación y entrega de la información. De esta manera, se obtiene información sobre los aspectos que consideran más importantes en cuanto a la manera de tramitar una solicitud.

Esta encuesta estuvo publicada en la web

del Consejo por un mes (del 8 de agosto al 8 de septiembre 2011) y fue contestada por 332 ciudadanos.

2. COMENTARIOS POR ESCRITO

Se publicó, junto con la encuesta, un correo electrónico destinado a recibir comentarios y consultas acerca del proceso. Entre las fechas 19 de agosto y 23 de septiembre, se recibieron un total de 29 comentarios al documento, de los cuales 19 fueron en representación de distintos Organismos de la Administración Central, 6 de municipios, 3 de ciudadanos que han realizado reclamos ante el CPLT y 1 de la Clínica Jurídica de la U. Alberto Hurtado.

OAC (19)	AUTOR
1. Corporación de Fomento de la Producción	Miguel Ángel Saldías, Subgerencia de Marketing
2. Dirección General de Movilización Nacional	Enrique Valenzuela, Enlace DGMN- CPLT
3. Hospital de Linares	Cristián Opazo Bustamante, Encargado Comité de Transparencia

OAC (19)	AUTOR
4. Instituto de Previsión Social	María Verónica Eckholt, Jefe Dpto. Transparencia y Documentación, Enlace IPS – CPLT
5. Instituto Geográfico Militar	Luis García, Ingeniero delegado Gobierno Transparente
6. Ministerio de Obras Públicas	Víctor Bustos Bernard, Coordinador TA y Acceso, Unidad Auditoria Ministerial
7. Ministerio de Bienes Nacionales	Cristian Cabezas Mardones, Gestor Documental
8. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Alfredo Vega, Asesor Gabinete Subsecretaria de Transportes
9. Ministerio de Defensa Nacional	Gigliola Cella, Asesora Jurídica
10. Ejército de Chile	Hernán Novoa Carvajal, Jefe Oficina de Transparencia e Información Pública
11. Fuerza Aérea de Chile	Edgardo Jara Sepúlveda, Jefe Oficina de Transparencia de la Aviación
12. Secretaria General de la Presidencia	Alberto Precht Rorris, Secretario Ejecutivo, Comisión de Probidad y Transparencia
13. Servicio Agrícola Ganadero	Francisco Molina, Encargado de Transparencia, Unidad de Comunicaciones y Prensa
14. Servicio Nacional de Menores	Carlos Navarro, Coordinador de Transparencia
15. Servicio Nacional de Discapacidad	Víctor Flores, Encargado de Transparencia, Subdepartamento de Información
16. Servicio de Salud de Aconcagua	Laura Muñoz Tapia, Coordinadora Ley de Transparencia.
17. Servicio de Impuestos Internos	Julio Pereira Barandilla, Director del servicio.
18. Superintendencia de Casinos de Juego	Carlos Fernández, Encargado de Unidad de Atención Ciudadana

OAC (19)	AUTOR
19. Tesorería General de la República	Sergio Frías, Tesorero Gral. de la República (Sección Normativa, Div. de Operaciones)
MUNICIPALIDADES (6)	
20. Municipalidad Calera de Tango	Francisca Caroca, Encargada de Control y Transparencia Municipal
21. Municipalidad de Las Condes	Patricio Navarrete, Director Jurídico
22. Municipalidad de Rancagua	Mariela Ortiz, Encargado OIRS Municipal
23. Municipalidad de Coquimbo	María José Lira, Abogada Secretaria Municipal
24. Municipalidad de Providencia	María Isabel Navajas, Jefe Oficina de Transparencia
25. Municipalidad de Cerro Navia	María Soledad Arestizábal, Encargada Oficina de Transparencia
CIUDADANOS RECLAMANTES (3)	
26. Isabel Cádiz	
27. Miguel Rojas	
28. Pablo Trivelli	
OTROS (1)	
29. Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado	

Fuente: López Ayllón (2007)

3. ENTREVISTAS Y FOCUS GROUP

Se realizaron cinco focus group y dos entrevistas con el objetivo de obtener un análisis detallado de las implicancias prácticas del documento de la Instruc-

ción General. En particular, se buscaba conocer la evaluación del documento como herramienta que permite clarificar el procedimiento, como al mismo tiempo, obtener recomendaciones y observaciones sobre los procesos asociados a la imple-

mentación de esta normativa, identificando los desafíos actuales y futuros asociados con esta Instrucción.

Se realizaron 5 focus group y 2 entrevistas con enfoques distintos:

	Fecha	N° participantes
2 Entrevistas a Organizaciones de la Sociedad Civil	30-Ago-11	1 de Corporación Participa
	30-Ago-11	1 de Chile Transparente
1 Taller de Expertos Jurídicos ¹	30-Ago-11	4
1 Taller de Expertos de Gestión	31-Ago-11	11
2 Talleres de Organismos de la Administración Central	01-Sep-11	12
	08-Sep-11	6
1 Taller de Municipalidades	02-Sep-11	7

4. TALLERES REGIONALES

Se realizaron 5 talleres regionales con integrantes de organizaciones de la sociedad civil. El objetivo de estos talleres es levantar información de los actores en

regiones sobre sus experiencias y expectativas en torno al Derecho de Acceso a la Información Pública, generando un espacio de diálogo en el cual los distintos actores puedan expresar sus inquietudes, dudas y expectativas en torno a las solicitudes

de información pública, principalmente, identificando las barreras de ingreso y las dificultades en la tramitación y entrega de la información, que han experimentado.

Los talleres realizados fueron:

	Fecha	N° participantes
1. Concepción	16-Ago-11	20
2. Valparaíso	17-Ago-11	23
3. Copiapó	24-Ago-11	11
4. Temuco	30-Ago-11	24
5. Arica	06-Sep-11	34

¹ El número de participantes no incluye a personas del Consejo que asistieron a la sesión.

V. Resultados de la consulta pública

V. Resultados de la consulta pública

En la presente sección, se presentan los principales resultados de la Consulta Pública ordenados de acuerdo a los principales elementos metodológicos utilizados para la recolección de la información. De esta manera, se presentan primero los resultados combinados de los talleres y entrevistas realizados en Santiago a representantes de: Sociedad Civil, Organismos de la Administración Central y Municipios; y de los comentarios recibidos al correo electrónico consultapublica@consejotransparencia.cl entre el 8 de Agosto y el 8 de Septiembre del 2011. Posteriormente, se presentan los datos combinados de los talleres regionales y de la encuesta ciudadana, que recogen la perspectiva de personas individuales, que pueden ser o no usuarias de la Ley.

RESULTADOS DE LOS TALLERES EN SANTIAGO Y LOS COMENTARIOS POR CORREO ELECTRÓNICO

Tal como se describió en la metodología, los talleres en Santiago tuvieron como objetivo, recoger las opiniones de diversos actores vinculados con materias relacionadas al DAI. En estos talleres, no sólo se

buscaba levantar e identificar los temas que generan confusión o frente a los cuales se necesita clarificación del Consejo, sino también, generar una discusión entre los participantes que permitiera identificar áreas de acuerdo, relevancia de temas, preocupaciones comunes, etc. En el caso de los comentarios por correo electrónico, éstos aportan en profundidad en torno al análisis que se desarrolla, tanto desde el punto de vista práctico, como jurídico.

Los resultados combinan ambas fuentes de información, ya que en ambas metodologías se identificaron fuertes consistencias, se identificaron preocupaciones comunes y se fortalecieron mutuamente los puntos centrales a revisar en la Instrucción General.

1. Observaciones Generales al borrador de la Instrucción General

A nivel general, en la mayoría de los comentarios recibidos, se agradece y reconoce la necesidad de la Instrucción General, tanto a nivel de instituciones públicas como de la sociedad civil. Era indispensable sistematizar toda la información relacionada con el procedimiento de acceso a la información pública, como

también contribuir a la estandarización del lenguaje y prácticas comunes para todos los organismos involucrados. Además, se exigía una mayor explicación de ciertos aspectos de la Ley que resultan confusos y que hacen que la implementación de esta se vea obstaculizada.

Si bien, una de las funciones del Consejo para la Transparencia es la de realizar instrucciones y recomendaciones que contribuyan con la implementación de la Ley N°20.285, en los comentarios recibidos se observa **un delgado límite entre el cumplimiento de estas obligaciones y el traspaso de lo jurídicamente posible**. Esta tensión se encuentra a lo largo de múltiples comentarios. En algunos casos, incluso se muestran contradicciones entre las leyes existentes y que se reflejan en el análisis del procedimiento de acceso a la información pública.

Esta no es una exigencia formulada por la Ley N°20.285 o por la Ley N° 19.880 (Servicio de Impuestos Internos, SII)

Se está estableciendo una exigencia no contemplada en el art. 17 de la citada

Ley N°20.285, por lo que no corresponde una interpretación de esta naturaleza (...)
(Superintendencia de Casinos y Juegos).

Es una actuación que va más allá de las competencias que tiene el Consejo para la Transparencia (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

En relación a temas formales y de escritura dentro de la Instrucción General, se recogieron una serie de comentarios de diversas instituciones, donde se manifiesta que algunos pasajes del documento poseen una **redacción confusa** y que deja a la interpretación puntos importantes. Dentro de este mismo espacio, tanto la naturaleza de los comentarios, como algunas observaciones específicas hacen alusión a que, en general, los ejemplos utilizados para aclarar ciertos conceptos y procesos, en vez de ayudar a una mayor comprensión, producen dudas y desvirtúan la atención de lo que se desea decir.

De esta misma manera, los comentarios indican que se percibe una constante **redundancia de los temas tratados a lo largo de la Instrucción**, lo cual crea confusión en la lectura e interpretación. Incluso, en algunos casos se plantea que, a la luz de la lectura, es posible identificar cierta incoherencia en relación a temas

específicos tratados en distintos momentos del documento. Frente a esto, se sugirió la posibilidad de sistematizar la información de acuerdo a ciertos elementos, por ejemplo, todos aquellos puntos en los cuales se hace referencia al uso del correo electrónico, o al sistema web de gestión de solicitudes (Clínica Jurídica UAH).

Cabe destacar la importancia de considerar las **particularidades de cada institución pública**, su orgánica y modo de actuar. Esto, debido a que muchos organismos, como por ejemplo las Municipalidades, poseen ciertas características singulares que los limitan a la hora de seguir de manera literal algunas de las obligaciones plasmadas en la Instrucción General.

En vez de imponer ciertas etapas [del procedimiento administrativo del derecho a la información], se deberían respetar los procesos que ya están establecidos dentro de cada organismo para el procedimiento de acceso a la información (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)

Otro punto crucial, y que se relaciona con la redacción del documento, tiene que ver con la **clarificación de aquello que será considerado como buena práctica y que será considerado como obligación**. Si

bien esto se ha manifestado en el borrador de la Instrucción General, se concluye de los comentarios, que no se ha sido lo suficientemente claro al diferenciar estas dos acciones. De igual manera, es posible reevaluar, de acuerdo a los comentarios, aquellos puntos que la mayoría identifica como buenas prácticas, o más bien, como obligaciones mínimas. Además, dentro de la misma Instrucción, se encuentran acciones que en algunos momentos son obligaciones y en otros buenas prácticas o viceversa.

De acuerdo a los resultados del proceso, tanto **el cumplimiento de las obligaciones mínimas que imparte esta Instrucción y la Ley de Transparencia**, como también algunas de las buenas prácticas, **son vistas como difíciles de implementar**. Específicamente, por carencias presupuestarias, que limitan tanto los recursos humanos como de infraestructura y recursos básicos. Variadas instituciones manifestaron en sus comentarios, que muchas de las acciones solicitadas a realizar por los servicios públicos, no se podrían llevar a cabo por falta de personal, de materiales, etc. Esto se manifiesta en lo comentado por la Municipalidad de Conchalí en el Taller de Expertos Municipales, donde se indicó que ellos deben solicitar al ciudadano llevar la copia de la solicitud para entregarle el

comprobante porque el Municipio no tiene formularios autocopiativos ni tampoco los recursos como para fotocopiar todas las solicitudes.

Adicionalmente, **se aduce que para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Instrucción General, muchas actividades deberán ser realizadas por otros funcionarios desvirtuando los roles de los mismos.** También, por estas mismas exigencias y carencias, el cumplimiento con lo establecido en la Instrucción General, y el poder llevar a cabo todas las medidas que aquí se promueven, **requerirá de un mayor tiempo de implementación, lo que podría afectar a los órganos, dada la vigencia establecida en el borrador.** Otro aspecto que se menciona, se relaciona con la idea de que con tantas y detalladas obligaciones y buenas prácticas, el proceso de acceso a la información se puede volver demasiado burocrático, lento y complejo de llevar a cabo. En este punto, se presentaron varios comentarios sobre el nivel de detalle que impone la instrucción al procedimiento, indicando que puede constituir una sobrecarga al organismo, tanto para los que tienen procedimientos establecidos (que podrían resultar modificados), como para los que no tienen un procedimiento en curso. Estos comentarios, se contraponen

con otros que se presentan más adelante, dónde los organismos demandan mayor claridad y especificidad, por lo que será necesario definir un balance.

Algunas situaciones, como lo son, las reiteradas certificaciones que debieran hacerse en el procedimiento, sólo vienen a retrasar su oportuno cumplimiento y en repetidas ocasiones implicará sacar a funcionarios de sus labores habituales y propias de la función municipal, objetivo que ciertamente no ha tenido en vista el legislador (Ilustre Municipalidad de Coquimbo)

Otra de las sugerencias más destacadas es la de redactar un **tutorial para el usuario**, pero desde el Consejo para la Transparencia. El objetivo de este tutorial sería mostrarle al usuario los procesos y pasos que debe seguir para poder acceder a la Ley N°20.285, pero además, informar e inculcar las responsabilidades que debería poseer un solicitante al momento de llevar a cabo el procedimiento de acceso a la información.

Es precisamente rol del CPLT elaborar las guías que encomienda como buena práctica que el órgano debiera contener en su sitio web. Quien mejor, que con estudios en mano, elabore dichos manuales. Incluso,

podría hacer el reenvío a la página web del CPLT si el servicio no cuenta con los recursos para incorporarlo a la página web (Subsecretaría de Telecomunicaciones).

2. Observaciones sobre puntos específicos de la Instrucción General

A continuación se presentan con más detalle, los comentarios más relevantes en relación a ciertos puntos del documento, sobre los cuales se realizaron gran cantidad de comentarios o bien, se identificó que generan confusión entre el público objetivo:

a) Definiciones Básicas:

Precisamente en las **Definiciones Básicas** planteadas por la Instrucción General se observa una demanda de los organismos de la administración del Estado por obtener **mayor claridad y especificidad** en las definiciones de cada concepto, sin sobrepasar los límites legales impuestos por la Ley N°20.285. Por tanto, se hace un llamado a un mayor detalle de las definiciones, en donde estas sean un apoyo para el desarrollo de lo expuesto en dicha Ley. De este mismo modo, se sugiere que el lenguaje utilizado en las definiciones sea de fácil comprensión, considerando al público total que hará uso de la Instrucción General, que si bien tiene como foco principal a los organismos de la administración del Estado que presentan

mayores herramientas y conocimiento para interpretar adecuadamente los conceptos, también debe resultar clara para la sociedad civil y los ciudadanos que requieren conocer la Instrucción General para hacer valer su derecho de acceso a la información.

b) Etapas del Procedimiento Administrativo del Derecho de Acceso a la Información:

Por su parte, con respecto a las etapas que han sido consideradas dentro del **Procedimiento administrativo del derechos de acceso a la información**, se plantea la necesidad de un lenguaje común entre los distintos organismos que tratan la Ley de Transparencia, pero también, se solicita respetar los procesos ya creados por los organismos que procesan las solicitudes. En este sentido, sería de gran ayuda evidenciar que las etapas del proceso que se describe en la Instrucción General, corresponden al mínimo común identificado en los procedimientos que actualmente se llevan a cabo y que por lo mismo, es una guía orientadora para quienes no cuentan con procedimientos establecidos, y en la mayor parte de los casos, contiene las características de aquellos procesos que han definido más etapas, pasos, actividades o controles internos.

En vez de imponer ciertas etapas, se deberían respetar los procesos que ya están establecidos dentro de cada organismo para el procedimiento de acceso a la información (Taller Expertos Jurídicos, Taller Expertos en Gestión, Taller Organismos Administración Central, CORFO, Subsecretaría Transportes)

c) Normas Generales:

En relación a las Normas Generales se plantea **la necesidad de plasmar todos los plazos en la misma nomenclatura**. Es decir, considerar a lo largo de la Instrucción, los tiempos en días u horas, pero no en ambos. Frente a esto, también se sugiere hablar en días y no en horas, evitando así confusiones y dudas respecto de los términos e inicios de los plazos.

Además, **la mayoría de los plazos se consideran escasos** para el desarrollo de las actividades contempladas. A su vez, se observa una confusión entre los plazos establecidos por diversas leyes que reglamentan los procedimientos administrativos, e incluso por la misma Ley de Transparencia.

Otro cuestionamiento al tema de los plazos, y que al parecer no queda del todo claro en la Instrucción, tiene relación con los plazos y procedimiento para la entrega de la información. Específicamente, existe

una duda sobre los plazos para pagar los costos de reproducción, los de retiro de la información y los de envío de la información.

En lo relativo al procedimiento de cobro [...] resultaría pertinente incluir directrices que permitan uniformar los criterios para establecer los márgenes razonables dentro de los cuales no se cobrará costo alguno al solicitante (Subsecretaría de Transporte).

En cuanto a la **Delegación de la firma del Jefe Superior** se considera que este acto crea una desvinculación entre el Jefe de Servicio y el procedimiento de acceso a la información. Como también, aquí se hace necesario el observar las singularidades de cada organismo público.

Podría existir una desvinculación del Jefe de Servicio del procedimiento de acceso a la información, lo que causa problemas en la identificación de la estructura jerárquica del servicio por parte del solicitante (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

Por último, otro tema de importancia y discusión es el principio de **Accesibilidad Universal de Personas con Discapacidad y el Procedimiento Administrativo de la Acceso a la Información**. Recurrentemente el SENADIS, por medio de sus comen-

tarios, dejó ver la escasa participación e importancia otorgada a la inclusión de toda persona en el proceso de acceso a la información. Específicamente, se plantea la necesidad de trabajar en conjunto con el SENADIS, para así poder dar respuesta a las necesidades y demandas exigidas por personas con discapacidad. Sin embargo, otros organismos argumentaron que:

La aplicación de este principio [de Accesibilidad Universal] está sujeta a limitaciones de tiempo y de presupuesto (Servicio Agrícola y Ganadero, SAG).

3. Observaciones Generales sobre temas complejos que aparecen en el análisis de la IG

a) Canales y Vías de Ingreso de Solicitudes de Información.

Uno de los puntos más discutidos y comentados dentro de la Instrucción General tiene relación con lo escrito bajo el punto de **Canales y vías de ingreso de las solicitudes de información** (sección 1.1). Principalmente, los comentarios se centraron en la posibilidad de presentar solicitudes a través de canales no especificados, o bien, por cualquier medio u oficina.

Desde los comentarios, surge la posibilidad

de que al poder presentar solicitudes de acceso a la información en cualquier oficina, la recepción, derivación y tramitación de las mismas sea más engorrosa, e incluso nunca se lleve a cabo. Específicamente, se rechazó la idea de que se realicen solicitudes de información por medio de canales no especificados como el correo electrónico de cualquier funcionario que trabaje en el servicio requerido. Los canales no oficiales entorpecerían la tramitación de las solicitudes, e incluso derivar en errores o incumplimiento de los plazos.

Con respecto a este punto, de manera general se sugirió que respeten y fomenten sólo los canales formales de ingreso de solicitudes. Además, se muestra que otros documentos y ordenanzas no entregan valor a los canales informales de acceso a la información. No obstante, desde la sociedad civil surge como una gran posibilidad el poder realizar solicitudes por medio del correo electrónico de funcionarios conocidos.

Debido a la diversidad de formas y canales para poder acceder a las solicitudes, se relativizan cosas como los plazos y horarios de ingreso de las solicitudes. Este punto, se relaciona con el hecho de que las solicitudes presenciales sólo se pueden llevar a cabo en un tiempo determinado, en cambio las electrónicas se pueden

realizar las 24 horas al día.

Al poder presentar solicitudes en cualquier oficina del órgano, se dispersa la posibilidad de tener un control (de plazos, de quién responde), traduciéndose en problemas para el solicitante (Taller de Expertos en Gestión)

El uso del **correo electrónico** como canal válido de ingreso de solicitudes es un aspecto bastante polémico y muy comentado, pues muchos creen que no corresponde que sea utilizado como un canal para realizar solicitudes de acceso a la información. A lo largo de todos los comentarios y en diversos talleres, se pone en duda la formalidad, el uso y validez del correo electrónico en diversos momentos, no sólo como canal de ingreso de las solicitudes, sino también como medio de respuesta y como respaldo de la entrega efectiva de la información por parte del organismo al ciudadano. En este sentido, SEGPRES instruyó el envío de información a través de correo certificado a la dirección postal indicada, aunque la persona solicite la respuesta por correo electrónico, lo cual, de acuerdo a la Instrucción General, excedería las obligaciones del organismo.

Dentro de los cuestionamientos que se le hacen al correo electrónico, uno tiene que

ver con el formato de presentación y los requisitos de las solicitudes de acceso a la información. Existe **una constante discusión por la veracidad de los datos que entregan los solicitantes**, y específicamente con el correo electrónico, el tema de que este pueda ser utilizado como dirección o firma del solicitante.

Muchos de los comentarios recibidos ponen en duda la idoneidad del correo electrónico para ser usado como **firma electrónica**. Es decir, es necesario precisar de mejor manera en la Instrucción General lo que será considerado como firma electrónica. Esto, debido a que existe una posibilidad de que la identificación entregada para la presentación de solicitudes sea falsa, produciéndose confusiones y quitándole seriedad al proceso. Sin embargo, hay que considerar el hecho de que es difícil acceder por parte de ciudadanos comunes y corrientes a firmas electrónicas más avanzadas. En este sentido, la Instrucción General debería incluir, por ejemplo, en las **definiciones básicas, qué se entenderá por firma electrónica simple** en el marco de esta normativa.

Otro punto de conflicto respecto a la validez del correo electrónico tiene que ver con el acto de entrega de la información. En relación a la **legenda identificadora**

consignada en el punto 4.2, donde se afirma que "...Los órganos de la Administración del Estado deberán estampar en la información que se entregue, cuando así le sea requerido en la solicitud, una leyenda que identifique que se trata de una copia fiel a su original, independiente del formato que ésta se solicite", se considera difícil poder llevar a cabo este requerimiento cuando se trata de entregar la información por medios electrónicos. También, se habla que existe poca claridad en el procedimiento que se debe desarrollar cuando las solicitudes no son presenciales y en las cuales se pide información con datos personales. Con respecto a esto, cuando la solicitud es vía correo electrónico, no existe manera de poder verificar la identidad del solicitante.

Otro aspecto complicado de poder llevar a cabo por medios electrónicos es el de la certificación de la entrega efectiva de la información por medio del **Acta de Entrega**. Si bien se valoriza el tema de la certificación, se hace complicada y costosa la realización de esta por correo electrónico, ya que este no asegura la existencia de una persona u organismo real que haya recibido la información. En este sentido, sería adecuado clarificar bajo qué condiciones se considerará que la entrega de información del organismo al ciudadano se valida cuando el medio

es el correo electrónico.

b) Información solicitada al momento de ingresar la solicitud vs información necesaria para notificar al solicitante.

Uno de los problemas detectados a partir de los comentarios recibidos de parte de los diversos organismos consultados, de los talleres efectuados y por parte de la sociedad civil, tienen que ver con problemas de inconsistencia en el documento (detallados más claramente en el punto I), producidos porque no existe una correlación directa entre los datos que se exigen al momento de hacer una solicitud y los datos necesarios para completar exitosamente el procedimiento de acceso a la información, sobre todo, en los casos en los cuales se requiere notificar al solicitante sobre la necesidad de subsanar su solicitud, la derivación a otro organismo, o la extensión del plazo para entrega de la respuesta.

Dicho inconveniente se suscita, principalmente, porque no queda lo suficientemente claro cuáles son los datos de identificación del solicitante que se deben pedir al momento de realizar una solicitud (detallados en el punto 1.2 de la Instrucción General). Esto se manifiesta, sobre todo, en lo que a la dirección se refiere, pues no hay certeza de si los organismos que son emplazados a entregar cierta información, están fa-

cultados para requerir la dirección postal o el correo electrónico del solicitante, o deben pedir ambos datos.

En este ámbito, es de suma relevancia que, en virtud de la claridad del procedimiento y de la concordancia del proceso entre las etapas de solicitud y de notificación, se determine definitivamente cuál es el carácter (obligatorio o no) que se le dará a la dirección del solicitante, máxime considerando que en el punto 3.4 se afirma que “...*El acto administrativo que pone término al procedimiento de acceso a la información deberá ser notificado al sujeto activo a través del procedimiento y por el medio escogido por éste en su solicitud de acceso y, en caso de no señalarlo expresamente, la notificación se efectuará de acuerdo a las reglas del artículo 46 de la Ley N°19.880, es decir, mediante carta certificada dirigida al domicilio del solicitante; de manera personal o en la oficina o servicio de la Administración respectivo*” (página 14).

Asimismo, es necesario precisar cuáles son los campos que obligadamente deben consignarse en los formularios de solicitud de acceso a la información pública, pues no queda claro si la forma de notificación de las actuaciones y resoluciones, el medio de envío o retiro de la información

solicitada y el formato de entrega de la información (página 5, letras a, b y c de la Instrucción General) son elementos que necesariamente deben estar presentes o si queda a discreción del organismo determinar si incluirlos o no.

De lo anterior, se desprende como absolutamente necesaria una mayor definición y claridad en la redacción del documento, lo que permitirá facilitar el proceso de acceso a la información, tanto para los solicitantes, cómo para los funcionarios encargados de responder dichas solicitudes en los organismos públicos. Siempre teniendo en cuenta que, si existe una concordancia entre los datos pedidos al momento de hacer la solicitud y los datos necesarios para las notificaciones o para una eventual subsanación, el procedimiento mismo se verá beneficiado, ya que se podrán cumplir los requisitos de la Ley y existirá mayor claridad en cuanto todos sabrán qué esperar y qué tareas realizar.

¿La información debe entregarse en la forma en la que el requirente lo haya solicitado, aún cuando la institución la tenga disponible en otro formato? Se señala esto dado que la indicación era entregarlo en el medio disponible y esto no implicara distraer sus funciones habituales ni construir información adicional al existente

(Servicio de Salud de Aconcagua).

En este sentido, **es clave que exista una ponderación de la información necesaria para ambas etapas, a fin de no entorpecer el procedimiento de acceso a la información** y de facilitar la labor de los funcionarios de la Administración Pública del Estado. Teniendo en cuenta, desde la perspectiva del solicitante, que la solicitud de acceso a la información podría quedar inconclusa o no llegar a buen puerto de no existir concordancia entre los datos que se piden al momento de la solicitud y los que son realmente necesarios para completar el procedimiento tanto en la instancia de la notificación, como de la eventual subsanación.

c) Deber de los organismos de la administración del Estado de procesar la información requerida y crear nueva información.

De acuerdo a la Ley N°20.285, los organismos de la administración del Estado están obligados a entregar la información que a ellos les compete, si son requeridos a ello. Este procedimiento muchas veces conlleva una carga para los funcionarios, quienes deben satisfacer solicitudes que piden una gran cantidad de datos, información que abarca una muy larga data o deben recurrir a otros organismos repartidos

a lo largo del territorio nacional para reunir la información que les han pedido (múltiples solicitudes) y, generalmente esto debe suceder en plazos bastante breves. Además, hay quienes afirman que el procesamiento de la información, para que ésta se entregue en el formato que el solicitante pidió, es una exigencia no contemplada en la Ley N°20.285, por lo que resultaría inadmisibles e improcedente en términos legales.

Adicionalmente, los organismos públicos deben cumplir la exigencia de proveer la información solicitada en el modo en el que el requirente la pide, por lo que deben procesarla para poder cumplir apropiadamente con la solicitud efectuada, lo que conlleva una carga de trabajo mayor para el responsable de recopilar la información. Esto porque, muchas veces, se presta para lo que los participantes de los talleres identifican como ciertos abusos, pues los funcionarios deben invertir su tiempo en crear insumos como, por ejemplo, bases de datos muy extensas, que luego son reproducidas íntegramente en investigaciones particulares o que, luego de ser pedidas, no son efectivamente retiradas del servicio. En este sentido, se piden informes que contemplen cruces de datos complejos o series de tiempo sobre estos datos, con lo cual, muchas veces los funcionarios

perciben que “le están haciendo la tesis” a algunos estudiantes universitarios e incluso investigadores.

En este contexto, los órganos públicos demandan **mayor claridad sobre el límite entre entregar la información disponible en el organismo y la creación o elaboración de documentos o informes** para el ciudadano, ya que hay una necesidad importante por determinar de manera precisa hasta dónde llega la responsabilidad del órgano en esta materia. Las solicitudes de clarificación en este punto, también se asocian a la falta de claridad en la jurisprudencia del Consejo, donde los órganos muestran que es posible identificar casos en los cuales el CPLT ordenó la elaboración y entrega de los documentos y otros en los cuáles, dio la razón al órgano para no entregar la información en la manera especificada. En este sentido, se sugiere clarificar casos como: si la respuesta a la solicitud de información se encuentra dispersa en diversos documentos ¿es correcto entregar todos los documentos indicando donde está la información necesaria y que el solicitante la procese y analice? O bien ¿se deben recolectar todos los documentos e invertir tiempo de los funcionarios en la elaboración de un informe particular para esa solicitud?

Otro tema de particular interés en esta materia, es el tratamiento que debe darse a una solicitud que contiene **múltiples solicitudes**. El problema con estas solicitudes surge cuando, dentro de lo que se pide, algunos elementos requieren tratamiento diferenciado, por ejemplo, se recibe una solicitud que pide diez elementos distintos, pero de esos diez, cinco hay que derivarlos a otros organismos, y los otros cinco presentan diversa complejidad para su respuesta, siendo algunos muy simples y otros muy complejos. En estos casos, los órganos de la administración del Estado, demandan mayor claridad sobre el procedimiento, por ejemplo ¿es posible dividir la solicitud y responder de manera separada a los 10 elementos consultados para darle a cada uno el tratamiento que corresponde o hay que hacerlo todo junto? En este caso, se espera que la Instrucción General incluya mecanismos que entreguen mayor certeza sobre cómo proceder.

d) Definición de qué se considerará como solicitud que debe ser cursada por Ley de Transparencia

El último punto que concitó gran atención en la Consulta Pública, tiene que ver con la necesidad de que exista **mayor claridad acerca de qué se considera y cuáles son las características de una solicitud de información que debe ser**

procesada por Ley de Transparencia y cuáles solicitudes deben ser tratadas bajo otros criterios.

Esta duda surge porque en el borrador de la Instrucción General analizado, se entiende que no está lo suficientemente claro si queda a discreción del solicitante determinar cómo quiere que se procese su solicitud o es el organismo el que debe discernir. Y además, si la situación fuera esta última, sería necesario definir bajo qué parámetros se evaluará si una solicitud corresponde a Ley de Transparencia y debe tratarse así, o correspondería procesarla por otros medios.

Además, si la elección del procedimiento por el que la solicitud será cursada recae en el solicitante, la Instrucción General debería incorporar elementos que definan de manera explícita la información que el órgano debe entregar al peticionario cuando éste presenta la solicitud, porque, de lo contrario, los ciudadanos adquieren una responsabilidad bastante alta, sobre todo si se atiende a que existe un gran porcentaje de población que desconoce en qué consiste la Ley e, incluso, hay muchas personas que ni siquiera saben que poseen el derecho de acceder a la información pública (CPLT, 2010). Esta falta de información, es extensible a los

organismos de la administración del Estado, pues muchos aún no se adaptan adecuada o totalmente a la normativa vigente y - en muchos casos -, los funcionarios ignoran qué deben hacer si son emplazados a cursar una solicitud de ese tipo. En este sentido, la identificación del medio o procedimiento administrativo que corresponde se hace mucho más compleja.

Recae en el solicitante indicar qué tipo de procedimiento es el que desea que prime sobre el otro. ¿Debemos suponer que el solicitante es consciente de que pide por la Ley N°20.285 y no por otra Ley especial? Creemos que entrega una carga al sujeto activo muy alta y además, por otra parte, al funcionario público lo obliga a estar pendiente sobre la indicación del solicitante. Además es contradictorio con parte de la Instrucción General en cuestión, ya que estigmatiza a un tipo de solicitante diligente (Clínica Jurídica UAH).

La elección de procedimiento por parte del solicitante limita su acción, pues en él recae la responsabilidad de indicar que tipo de procedimiento es el que desea que prime sobre el otro (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).

e) Prevalencia de la Ley N°20.285 en casos en los que hay otras leyes que establecen

acceso a la información

Especialmente en el caso de organismos de las Fuerzas Armadas y las Municipalidades, se manifiesta que no estaría claro si es que el procedimiento consignado en la Ley de Transparencia debe ser el que prevalezca como medio de acceso a la información pública o como forma para cursar los requerimientos de información. En estos casos, las instituciones indican que lo ideal sería que, se respete la normativa que ya existe al respecto, de manera de que prevalezca aquella Ley que tiene mayor rango o antigüedad, es decir, lo recomendable sería que los procedimientos que ya están en uso dentro de los organismos, como en los casos antes mencionados, sean respetados como primera instancia de acceso a la información. En ambos casos, se indica que el uso de la Ley N°20.285 podría quedar establecido como medio de acceso cuando los canales regulares establecidos en las normativas orgánicas no han permitido a las personas acceder a la información.

Se sugiere que todo procedimiento que ya esté regulado de forma especial, siga considerándose de esa forma y no se privilegie la aplicación de la Ley de Transparencia (I. Municipalidad de Coquimbo).

f) Necesidad de clarificar el tratamiento que debe darse a los casos en los cuales existe Afectación de Terceros

En el punto 2.3 de la Instrucción General, se define cual es el procedimiento que deben seguir los organismos de la administración pública del Estado al momento de enfrentarse a una solicitud de información que pueda afectar los derechos de terceros involucrados. De acuerdo a los comentarios recibidos, el problema es que **falta claridad en la definición de qué se entenderá por afectación a terceros y cuáles datos se considerarán en calidad de personales o sensibles.**

Dicha problemática se manifiesta en dos puntos principales. El primero de ellos, guarda relación con la **brevedad de los plazos** establecidos en la Ley para comunicar a los terceros afectados por la información solicitada y para que dicho tercero exprese su oposición o su aprobación a la entrega de la información. Sobre todo, considerando que el organismo consultado no necesariamente posee los datos del tercero, por lo que sería más complejo notificarlo al respecto, lo que complicaría el procedimiento.

El traslado y consecuente ejercicio del derecho de oposición, puede operar durante cualquier momento de la tramitación de

la solicitud de acceso a la información pública [...] el procedimiento de traslado supone la existencia o conocimiento por parte del órgano requerido del domicilio del titular de los datos personales. Lo anterior fuera de no constituir parte de la función de la institución y no tener obligación legal de llevar un registro de domicilios, al desconocerlos lo único que en definitiva resulta es la desprotección de ese tipo de datos de carácter personal (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)

En segundo lugar, y de acuerdo a los comentarios recibidos, es necesario **definir de manera mucho más precisa qué se entenderá por dato personal y qué se considerará como dato sensible**, puntualizando cuándo y cómo se debe hacer entrega o se debe denegar la información solicitada, sin dejar de lado lo establecido en la Ley de Protección de Datos.

Al permitir que en caso de que no presente oposición el tercero dentro del plazo señalado, se puedan entregar sus datos personales – más no los sensibles – en una especie de consentimiento tácito en la entrega de los datos, cosa que actualmente es inaceptable, ya que sólo se pueden entregar los datos personales cuando hay un consentimiento expreso

del tercero y no presunto (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

4. Comentarios de carácter jurídico en torno a la IG

En este sentido, se identificaron comentarios que cuestionan las atribuciones del Consejo y consideran que, a través de la IG, se están excediendo las obligaciones que establece la Ley². Los principales comentarios en esta línea se presentan en alusión a los siguientes puntos de la IG:

- Canales de Ingreso, donde se cuestiona la legalidad y ajuste al procedimiento derivado de aceptar que se reciban solicitudes que ingresan a cualquier correo electrónico, de cualquier funcionario, en cualquier momento. En este punto, se desprende un análisis particular del correo electrónico como medio de ingreso y respuesta de las solicitudes, ya que de acuerdo al D.S. N°77 de 2004 “las comunicaciones por correo electrónico no constituyen solicitudes de acceso a la información pública”.

- Acuse de recibo de las solicitudes en que conste el contenido, donde de acuerdo a la SEGPRES solo puede entenderse como una buena práctica “*pues para que fuese exigible, debiese proponerse como una modificación legal*” (Comisión Transparencia y Probidad).

² El detalle de las observaciones se presenta en el Anexo 1.

· Plazo de 48 para la derivación, la Ley indica que debe ser “inmediata” por lo cual, establecer un plazo de 48 horas resulta una interpretación arbitraria que algunos consideran muy breve y otros muy extensa. En ambos casos, se sugiere que al determinar plazos éstos se expresen en días y no en horas.

· Informar al ciudadano en el caso de recibir una solicitud por derivación (p.9). De acuerdo con SEGPRES, *“Se trata de un requisito que excede a la ley y al reglamento, por lo que sólo debiese establecerse como una buena práctica. El órgano requerido que en definitiva no era competente, tiene el deber de notificar al solicitante de la derivación que efectúe, con lo cual se da por cumplida la finalidad de informar adecuadamente al requirente de información”*.

· Informar al ciudadano si la solicitud no reúne los requisitos que establece la Ley (subsanción). De acuerdo a SEGEGOB *“supera las facultades del Consejo para la Transparencia. Este no puede introducir modificaciones a la Ley N°20.285”*. En este punto, la Clínica Jurídica de la Universidad Alberto Hurtado también presenta observaciones aludiendo a la carga que esto representa para el órgano.

· Frente a solicitudes genéricas de información (p.9). Se dan dos interpretaciones, la primera es que la falta de especificidad correspondería a una causal de reserva y la segunda, que es una actuación que va más allá de las competencias del Consejo tal como lo indica la Clínica Jurídica de la Universidad Alberto Hurtado. En el caso de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministerio de Defensa, se argumenta que esto sería *“una causal de reserva que establece la ley en el art. 21 número 1 letra C, que obliga precisamente al órgano no a subsanar sino que derechamente a no entregar la información”*.

· Frente a la negativa justificada del tercero afectado para la entrega de información y la no entrega de las razones para su oposición al solicitante, diversos organismos como Clínica Jurídica UAH, SEGEGOB, Subsecretaría de Telecomunicaciones, y Experto Jurídico, indican que esta medida limita el derecho de acceso a la información y se contrapone al Art 16 de la Ley 20.285.

· Definición de la diferencia entre dato sensible y dato personal en virtud de la Ley 19.628, ya que se genera confusión y se abre un vacío legal para su definición en la interpretación práctica. Adicionalmente, este punto genera preocupación específica en el área de salud, donde adicionalmente

a la normativa en protección de datos, se considera el Ord. 480 de fecha 12 de febrero de 2010 del MINSAL.

· Establecer la forma y medio de entrega. Para ello, la IG establece que “la entrega se dispondrá en la forma y por el medio que el requirente haya señalado en su presentación, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional”. Este punto se considera excesivo por parte de la Superintendencia de Casinos y Juegos que indica *“Se está estableciendo una exigencia no contemplada en el art. 17 de la citada Ley 20.285, por lo que no corresponde una interpretación de esta naturaleza, debiendo, por ende, eliminarse de las instrucciones que se pretenden dictar”*.

RESULTADOS DE LOS TALLERES REGIONALES Y LA ENCUESTA CIUDADANA

La realización de talleres regionales y de la encuesta ciudadana en el marco de la consulta pública sobre el procedimiento administrativo en Derecho de Acceso a la Información, surge de la necesidad de identificar la relevancia de algunos temas específicos de la Instrucción General en la ciudadanía en general pero en un formato

más amigable y dinámico que la revisión extensiva del documento en su conjunto. En este sentido, la experiencia asociada a la consulta pública del año 2009 sobre la Instrucción General en Transparencia Activa, sirvió como un espacio de aprendizaje ya que el formato de participación abierta en la página web utilizado en esa oportunidad no logró los resultados esperados por diversas razones entre las que se cuentan:

1. El desconocimiento general de los temas asociados a la Transparencia Activa
2. La limitada difusión de la Consulta Pública
3. El formato de recolección de las opiniones era pesado y requería de ciertos conocimientos específicos en términos técnicos y normativos.
4. Se planteó en un lenguaje jurídico, lo que limitaba la participación de la ciudadanía general.
5. El principal público objetivo de la Consulta Pública en esa oportunidad: los organismos de la administración del Estado, no utilizaron la herramienta para enviar sus opiniones, sino que lo hicieron a través de oficios enviados directamente al Consejo para la Transparencia.

Por estas razones, en esta oportunidad, se realizó un esfuerzo por generar me-

canismos más inclusivos de participación ciudadana, que facilitaran el acceso y comprensión de cualquier persona sobre los temas a indagar. En este sentido, el principal objetivo de los talleres y la encuesta fue captar la sensibilidad de grupos más amplios de la ciudadanía en torno a los principales hitos del proceso para la solicitud de información a través de la Ley de Transparencia.

1. Talleres Regionales con la Ciudadanía

Para la realización de los talleres, se diseñó una metodología que permitiera combinar la entrega de información sobre la Ley de Transparencia, con el levantamiento de expectativas y experiencias de representantes de la sociedad civil a nivel local. La mayor parte de los participantes fueron personas asociadas a: juntas de vecinos, comités de vivienda, uniones comunales, estudiantes universitarios y profesionales y voluntarios de un Techo para Chile en regiones. El taller funcionó de la siguiente manera:

- Una vez realizada la presentación sobre el derecho de acceso y la Ley, se pide a las personas que formen 3 o 4 grupos e identifiquen una solicitud de información que quisieran realizar. Se les pide que redacten la solicitud y luego se comparten los resultados, ayudándoles así a perfeccionar

la manera en la cual deben presentar la solicitud de información.

- Posteriormente, se les pide que en base a esa solicitud, imaginen qué pasará con ella cuando se dirijan al órgano competente para ingresarla, deben imaginar una historia que tenga un principio y un final (el final puede ser la entrega de la información, la denegación o incluso un reclamo al Consejo).

- Luego se comparten las historias y se identifican los principales problemas, hitos, y restricciones del proceso. En base a estos hallazgos, se refuerzan los aspectos que están protegidos por Ley, recordando a los participantes qué hacer en caso de que aparezcan ciertas barreras de acceso, y cuándo pueden acudir al Consejo para la Transparencia para presentar un reclamo.

Los principales resultados de los talleres regionales fueron:

La mayor parte de los ciudadanos que participaron en las actividades, desconocía su derecho de acceso a la información pública y se sorprendían al descubrir que es un derecho, protegido por Ley. En este sentido, aparece como una necesidad importante la capacitación y la difusión de la entrega del comprobante como he-

herramienta que habilita al ciudadano para interponer un reclamo en caso de una no entrega o denegación de información.

A la hora de generar solicitudes de información, la mayor parte de los temas que aparecieron estuvieron relacionados con malas prácticas de los organismos o de los ciudadanos que derivan en una mala asignación de recursos o beneficios, una distribución injusta de beneficios en la comunidad, la falta de acceso a esos recursos por sectores específicos de la población, etc. Muy pocas solicitudes se abocaron al conocimiento de beneficios directos para personas y comunidades. En este sentido, se desprende del contenido de las solicitudes deseadas, que existe un interés de ejercer control sobre las acciones de la autoridad que se basa en una sospecha sobre la idoneidad de los procedimientos y decisiones de las instituciones públicas. En este sentido, la Ley de Transparencia operaría como una herramienta que permitiría realizar este control, habilitando a los ciudadanos para contar con información de las decisiones y actos del organismo de manera oportuna.

Cuando los ciudadanos elaboraron los relatos del proceso de solicitud, identificaron una serie de barreras de acceso, especialmente a nivel municipal, donde

se destacaron las siguientes dificultades:

a. Como los funcionarios municipales conocen a los dirigentes sociales, ya sea que estén a favor o en contra del Alcalde, muchas veces se da un trato discriminatorio y se cuestiona directamente la intención o los motivos del dirigente para solicitar información, lo que se traduce en barreras de acceso, una tramitación lenta o simplemente la denegación de la información.

b. Los funcionarios no saben qué hacer o a dónde conducir a las personas cuando se acercan a pedir información sobre el servicio, además desconocen la Ley, por lo que al mencionarla, se genera aún más confusión en el funcionario.

c. Contrastando con la Ley, los ciudadanos identificaron que habitualmente en los servicios se les pide más información personal que la que establece la Ley, requiriéndoles el RUT y otros datos, no sólo para realizar solicitudes, pero también para el ingreso al inmueble.

d. Los sistemas electrónicos de solicitudes no se encuentran operativos, por lo cual, se niega el acceso online a los ciudadanos, lo cual resulta especialmente complejo para los dirigentes sociales que son conocidos por los funcionarios, ya que el mecanismo

online, es una oportunidad para ejercer el derecho desde el anonimato.

Adicionalmente, se identificaron temores de los ciudadanos en torno a las solicitudes de información, en esta línea, básicamente se identificó que los ciudadanos temen que la solicitud “se pierda” en el sistema, temen que no recibirán respuesta, o bien, que se les niegue el acceso a la información. Adicionalmente, se identificó que existe desconfianza en las gobernaciones como canal de contacto con el CPLT, ya que en algunos casos la institución afectada es la misma gobernación o bien los servicios del Estado relacionados con ella, en estos casos el temor de que el reclamo se pierda, o bien, no se envíe al CPLT se incrementa, con lo cual aumenta la desconfianza de los ciudadanos en la Ley como un mecanismo efectivo para el acceso a la información. En este sentido, sería necesario profundizar con ellos en la idea de que el acceso a la información es un derecho que puede y debe ser ejercido por la ciudadanía, indicando mecanismos a través de los cuales se pueden prevenir los casos que generan temor y desconfianza.

2. Encuesta Ciudadana

Encuesta on-line de acceso abierto, disponible en www.consejotransparencia.cl desde el 8 de Agosto al 8 de Septiembre

del año 2011. No hubo criterio de selección, cualquier persona interesada participó en la encuesta por lo cual, no existe una muestra representativa. La metodología utilizada deriva en el hecho de que los casos presentan dos tipos de sesgos: sesgo de autoselección, ya que quienes participaron tienen interés en el tema; y sesgo por el mecanismo de recolección de información, y por ende los datos

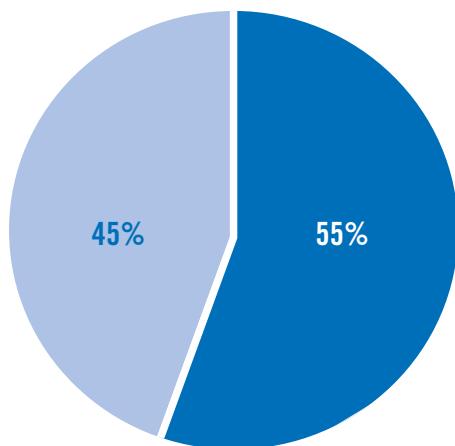
recolectados, no necesariamente representan a la población general. Esta es una consideración importante a la hora de interpretar la información.

Los contenidos de la encuesta incorporaron la medición de las siguientes dimensiones: Identificación del canal preferido para realizar solicitudes de información; Elementos de la ventanilla de atención

presencial; Elementos de la ventanilla de atención virtual; Elementos del proceso de tramitación de las solicitudes; Entrega de Información.

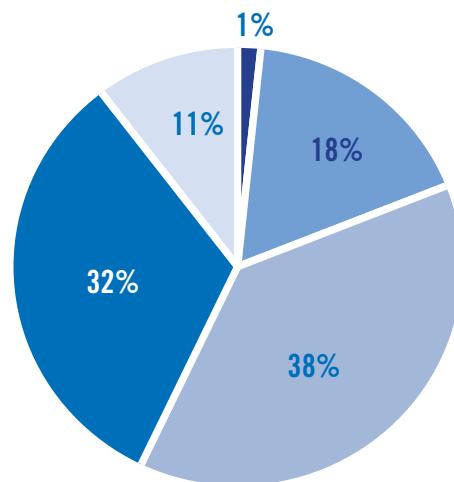
Se obtuvieron **333 respuestas a la encuesta**. Las principales características socio-demográficas de los participantes en la encuesta ciudadana de la Consulta Pública son:

Sexo de los participantes (N=333)



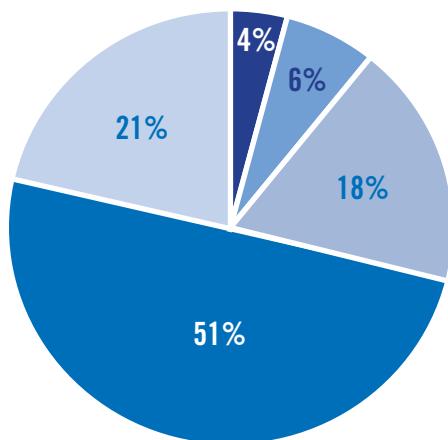
■ Hombre
■ Mujer

Edad de los participantes (N=333)



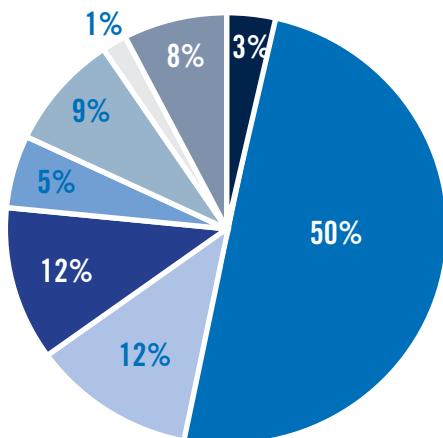
■ 17 años o menos ■ 30 a 45 años ■ 60 años o más
■ 18 a 29 años ■ 45 a 60 años

Nivel educacional de los participantes (N=333)



- Educación media incompleta o menor
- Educación media completa o tecnica incompleta
- Educación tecnica completa o Universitaria incompleta
- Educación universitaria completa
- Educación de postgrado

Actividad de los participantes (N=333)



- Empleador (con personas a su cargo)
- Empleado del sector público
- Empleado del sector privado
- Trabajador independiente o por cuenta propia
- Desempleado o cesante
- Jubilado o pensionado
- Dueño(a) de casa
- Estudiante

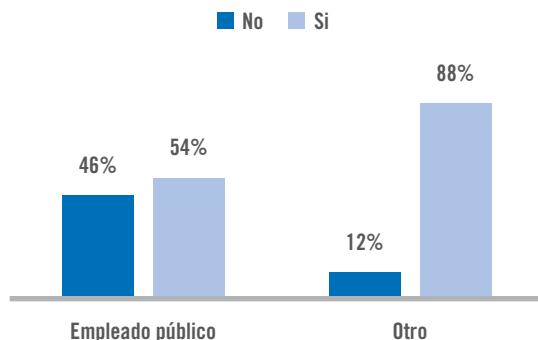
Como muestran los datos de caracterización, hay una distribución pareja de participantes hombres y mujeres, cuyas edades fluctúan mayoritariamente entre los 30 y 60 años, con una alta participación de profesionales mayoritariamente vinculados con el sector público. De todas formas, destaca que el 24% de los participantes pertenecen al

sector privado, ya sea como empleados o como trabajadores independientes.

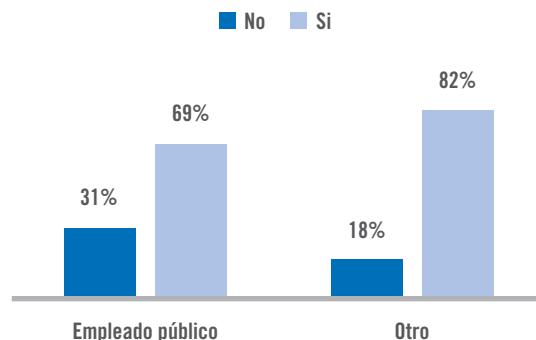
El 72% de los encuestados dice haber solicitado información a algún organismo público, sobre lo cual, la mayoría de los participantes del sector privado pertenece a este grupo. Además, el 76% dice haber

utilizado la Ley de Transparencia. A partir de esta información se puede inferir que muchos de los participantes pueden ser reclamantes del Consejo, y por lo tanto, se encontrarían relativamente familiarizados con los procesos asociados a la gestión de solicitudes de información.

¿Ha solicitado información a algún organismo público? (N=332)



¿Ha utilizado la Ley de Transparencia? (N=332)



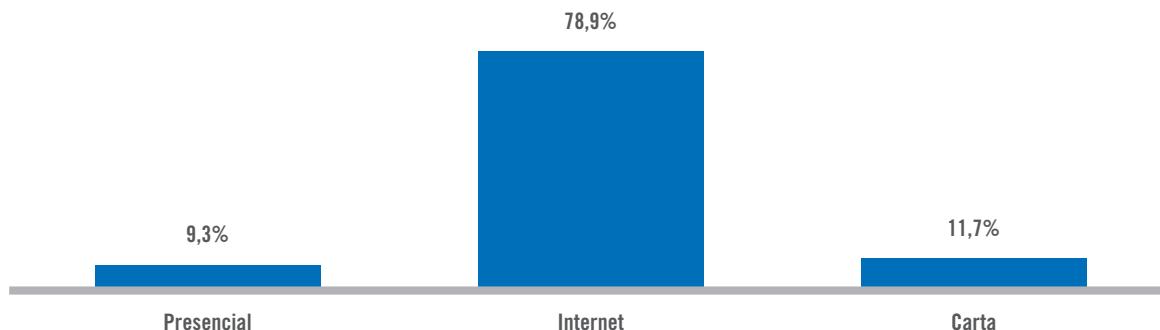
PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los resultados de la encuesta se presentan de acuerdo a las diferentes dimensiones exploradas a través del instrumento. A

modo de resumen, se observa una alta importancia otorgada por los participantes a distintos aspectos de la manera en que se gestionan las solicitudes de información y, sin embargo, se presenta una gran brecha con lo que realmente ocurre en los servicios

públicos (Libertades Ciudadanas, 2011). La pregunta inicial de la encuesta alusiva a los medios preferidos para realizar solicitudes de acceso a la información, indica lo siguiente:

¿Qué medio prefiere usar para ingresar una solicitud? (N=332)



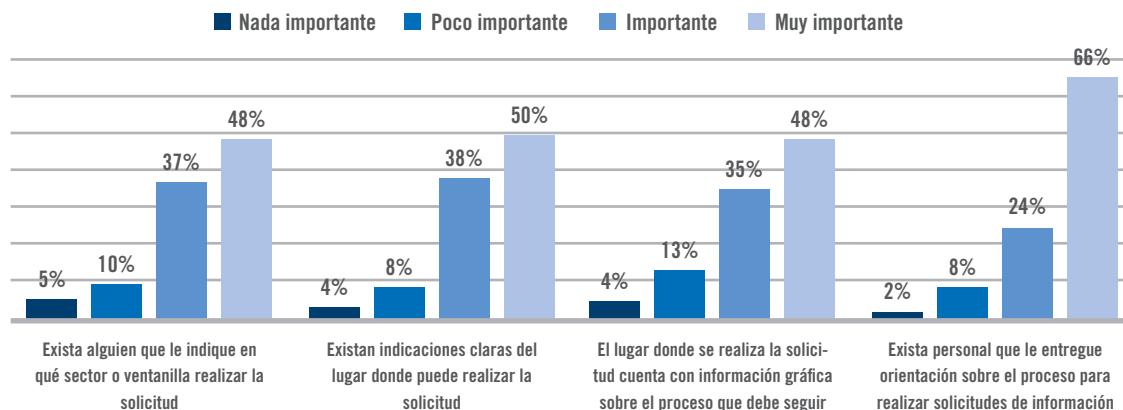
En este caso, el alto porcentaje que prefiere utilizar Internet como mecanismo para el ingreso de las solicitudes, está permeado por el hecho de que los participantes de la encuesta son usuarios de internet, con un perfil sociodemográfico que no es representativo del promedio nacional. De todas formas, manifiesta una clara preferencia que permite proyectar un fuerte potencial de las herramientas online hacia el futuro.

ELEMENTOS DE LA VENTANILLA DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Luego de indagar sobre los medios preferidos por los entrevistados para realizar solicitudes, se les pidió evaluar distintos aspectos e hitos del proceso de atención presencial de solicitudes. En este sentido, los participantes identificaron el nivel de importancia que tienen para ellos, distintos aspectos específicos del proceso. Se evaluaron elementos tales como: el apoyo del personal para acceder al lugar donde se realiza la solicitud, el lugar u oficina que preferiría para hacer

entrega de la solicitud, el formato que le parecería más adecuado para entregar información de apoyo, la sensibilidad de las personas sobre la entrega de datos personales, aspectos formales de la solicitud, medios de entrega de información (respuesta) y finalmente una evaluación sobre posibles problemas o trabas al ejercicio del derecho. Los resultados se presentan y analizan complementando otras fuentes de información en la materia como son los estudios de usuario simulado y los talleres regionales, los principales hallazgos son los siguientes:

¿Qué tan importante es para usted que...? (N=332)



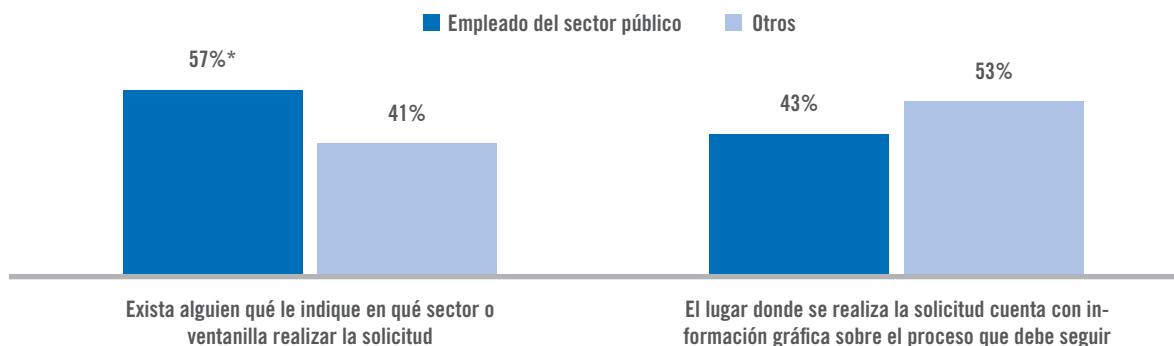
El gráfico muestra que existe consenso entre los participantes en la importancia de contar con apoyo de personas e indicaciones que guíen al ciudadano para acceder al lugar indicado para realizar solicitudes de acceso a la información. Esto en la práctica, ha sido observado como una de las deficiencias de los organismos de la administración del Estado en el marco de la implementación de la Ley, tanto a través

de estudios realizados por el CPLT (2010, 2011), como al analizar los resultados de los talleres regionales, por lo cual, los datos refuerzan la necesidad de contar con personal informado capaz de conducir al ciudadano a los lugares específicos donde puede realizar la solicitud de información.

En este punto, se pueden identificar algunas diferencias importantes entre

las opiniones de los participantes que trabajan en el sector público y aquellos que tienen otras actividades. Los primeros dan mayor importancia a la orientación de las personas en la búsqueda de la ventanilla de información, al mismo tiempo que, entregan menor importancia a la información gráfica que pudiera ilustrar el proceso.

Sobre el apoyo del personal para acceder al lugar donde se realiza la solicitud, % que indique que es muy importante que... (Por pertenencia al sector público)

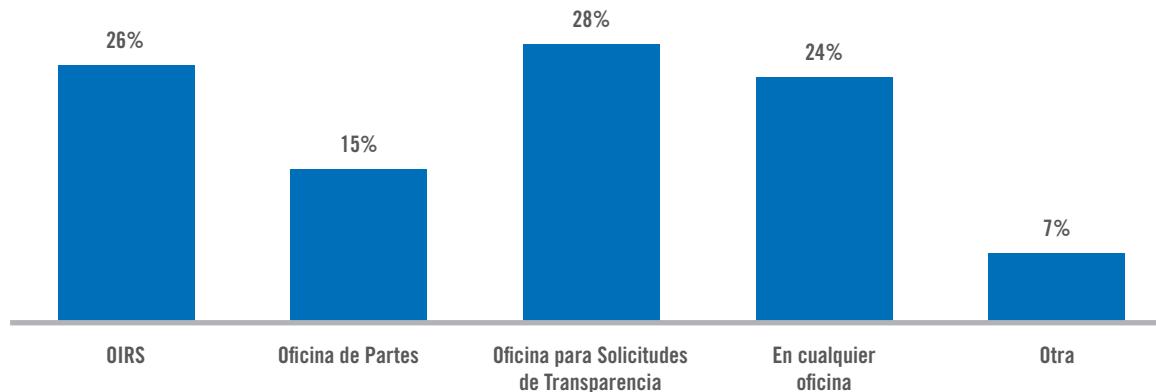


En términos del lugar u oficina que preferiría para hacer entrega de la solicitud, existen opiniones diversas entre

los participantes, aunque destaca la OIRS o bien una oficina de solicitudes de Transparencia como lugar preferido,

es decir, algún lugar identificable donde plasmar la solicitud.

¿En cuál de los siguientes lugares preferiría entregar una solicitud de información? (N=333)

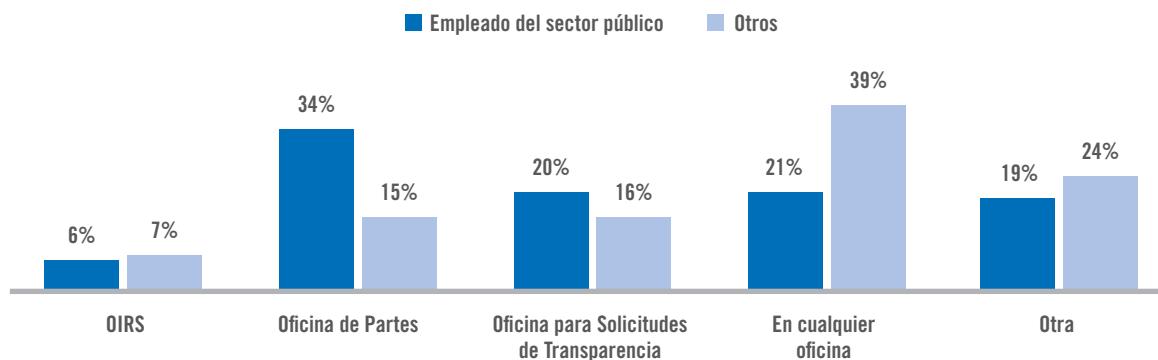


En este punto, nuevamente aparecen diferencias importantes entre los trabajadores del sector público y el resto de los participantes. Las principales diferencias en esta materia son una mayor preferencia

por la OIRS y la Oficina de partes que el resto de los participantes. Lo cual muestra, que si bien, estos canales podrían ser fácilmente identificables como los adecuados de acuerdo a los criterios normativos del

sector público, y efectivamente la OIRS es la oficina que mayormente recibe las solicitudes que ingresan, éstas no son reconocidas de la misma forma por personas fuera de la administración.

¿En cuál de los siguientes lugares preferiría entregar una solicitud de información? (Por pertenencia al sector público)

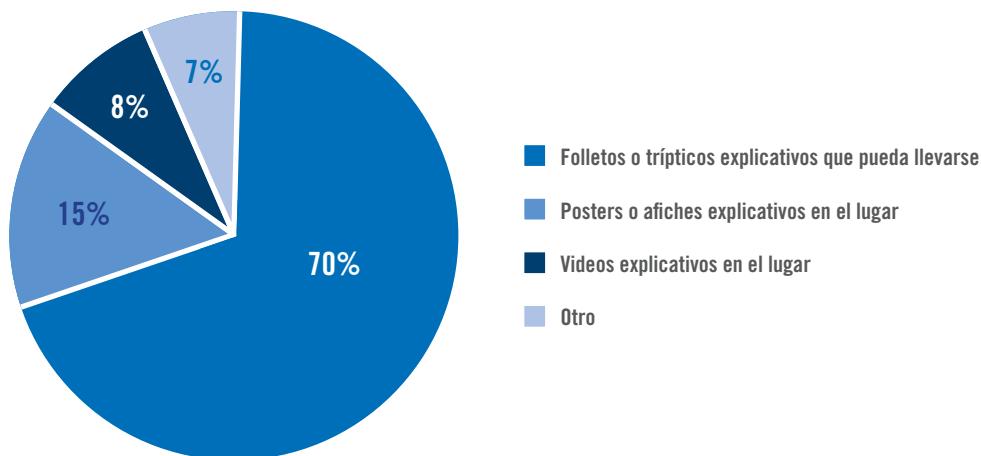


En relación al material explicativo sobre el proceso de solicitudes de información por Ley de Transparencia que los organismos podrían tener a disposición de

los ciudadanos, a la mayoría le parecería más adecuada la entrega de dicha información por medio de folletos o trípticos explicativos que pudieran llevarse en

lugar de material que deben observar en el mismo establecimiento, sobre lo cual, no se presentan diferencias importantes por grupo sociodemográfico.

Si en el servicio existiese información sobre el proceso de solicitudes de información por Ley de Transparencia, qué medio le parecería más adecuado (N°332)

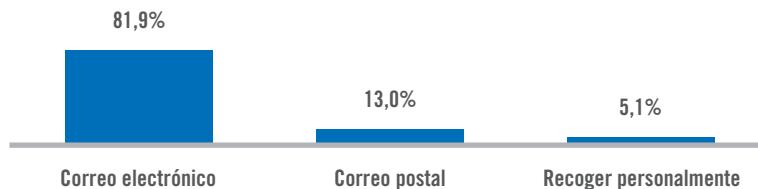


Considerando que los resultados se ven influidos por el hecho de que todos los encuestados son usuarios de sistemas

electrónicos e internet, los resultados muestran que el correo electrónico presenta una muy alta mayoría de preferencia como

medio para la entrega de la información solicitada.

¿Cuál de los siguientes medios preferiría para que le entregaran la información que solicitó? (N=332)

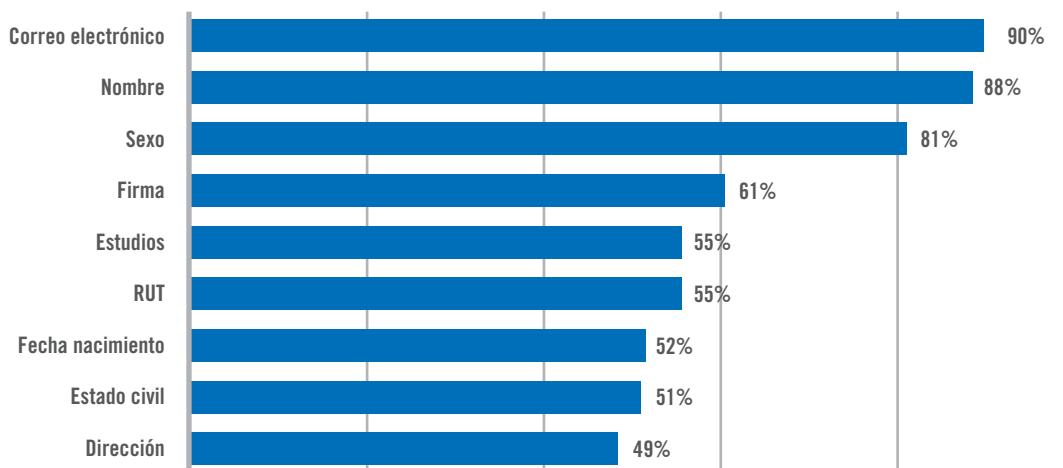


Se le preguntó a los encuestados sobre aquella información de carácter personal que estarían dispuestos a entregar, o bien, preferirían mantener en privado, si se les pidiera para poder hacer ingreso de una solicitud de información. En el siguiente gráfico, se puede notar que existen algunos datos que la mayoría estaría dispuesta a

entregar, como lo son el correo electrónico, el nombre y el sexo. Sin embargo, existen otros datos que, solo alrededor de la mitad de los encuestados estaría dispuesto a entregar, siendo el dato más sensible el de la dirección postal, el cual está siendo exigido de manera incorrecta, por un gran número de organismos. Al observar la

diferencia entre los empleados públicos y el resto de los encuestados, se pudo constatar que, para cada caso, los primeros están más dispuestos a entregar la información, que los segundos, a excepción del RUT, acerca del cual son un poco más reticentes a entregar.

% que estaría dispuesto a entregar los siguientes datos (N=332)

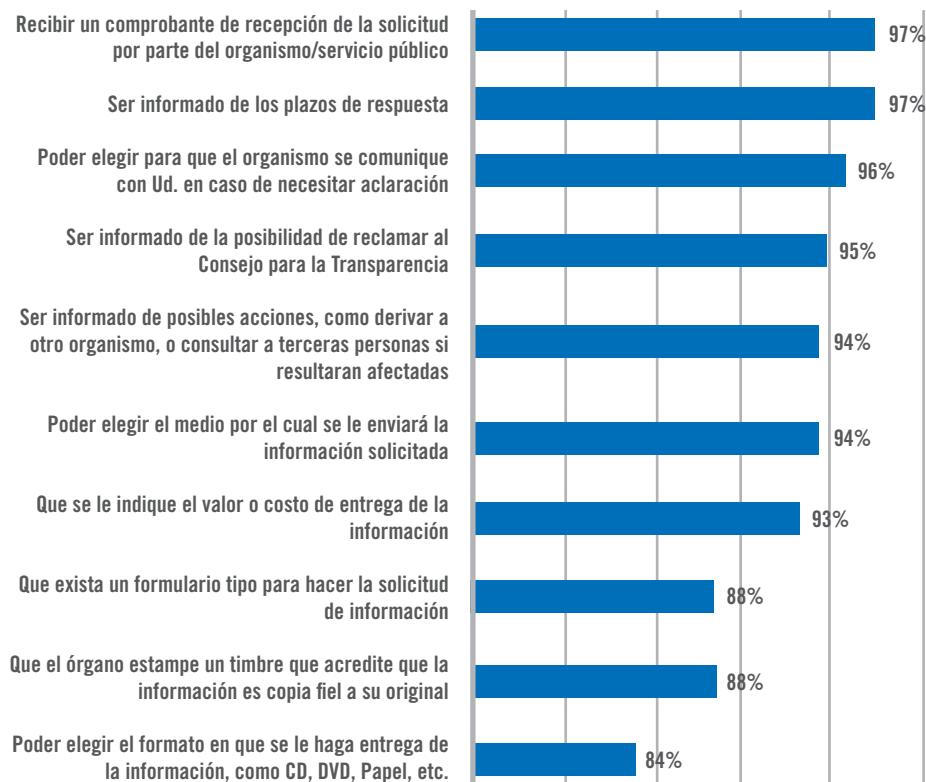


Acerca de distintos elementos que entregan formalidad al proceso de gestión de solicitudes de información, principalmente en la etapa del ingreso de ésta en el organismo, se observa que todos son considerados de alta importancia, destacándose entre los más importantes, recibir un compro-

bante de recepción de la solicitud, ser informado de los plazos de respuesta y poder elegir el mecanismo mediante el cual el organismo se comunice con ellos en caso de necesitar que se aclare algo sobre la solicitud. Entre los elementos considerados menos importantes, están

poder elegir el formato de entrega de la información, que el órgano estampe un timbre que acredite que la información es una copia fiel de la original y que exista un formulario tipo para hacer solicitudes de información.

% de personas que considera Importante/Muy importante los siguientes aspectos (N=332)



Se pidió a los encuestados que, de un listado de 8 servicios de apoyo que podría entregarle el organismo público para realizar su solicitud de información,

indicaran los tres que consideran más importantes. El gráfico siguiente, los presenta ordenados de menor a mayor nivel de importancia. Los resultados muestran

que, recibir explicación de las etapas del proceso de solicitudes, ya sea por medio de un funcionario o de guías, está entre los servicios de ayuda más mencionados.

Dado el desconocimiento ciudadano en la materia, se otorga mucha importancia al apoyo entregado por los servicios para la correcta redacción de solicitudes de

información y entrega de información sobre los procedimientos asociados a la tramitación de las mismas, sin embargo, en la práctica se ha podido detectar que

muy pocos organismos públicos entregan este tipo de apoyo (Libertades Ciudadanas, 2011).

% de personas que identifican cada uno de los siguientes tipo de ayuda como importantes (Total de menciones)

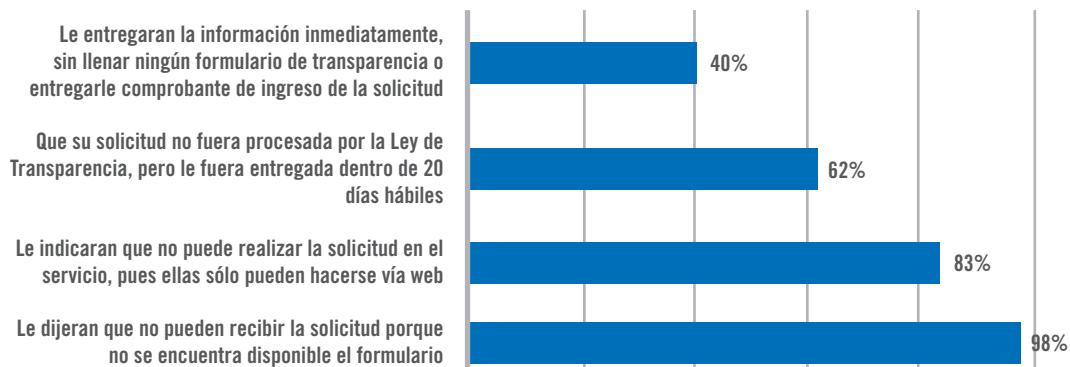


En algunos casos, los organismos públicos no conocen o pasan por alto algunas obligaciones legales en cuanto a los procedimientos de ingreso de solicitudes presenciales (Libertades Ciudadanas,

2011). En este sentido, se consultó a los encuestados qué le parecería que ocurrieran algunas situaciones de este tipo. Es importante notar que solo en bajos porcentajes les parecería mal o

muy mal que la solicitud no ingrese de manera formal, por Ley de Transparencia, mientras la información les sea entregada de todas maneras.

% de personas que considera que estaría Mal o Muy Mal, que sucedieran las siguientes cosas en el marco de una solicitud presencial (N=332)



El 91% considera que estaría bien o muy bien que se les hiciera entrega de información adicional sobre sus derechos y sobre la Ley de Transparencia, sin embargo, aún cuando es considerado como una buena práctica, son muy pocos los organismos públicos que actualmente lo hacen (Libertades Ciudadanas, 2011). Lo mismo ocurre con la existencia de información contenida en los comprobantes acerca de los plazos legales y procedimientos asociados a la tramitación de una solicitud de información, lo cual es considerado que estaría bien o muy bien por un 95% de los encuestados.

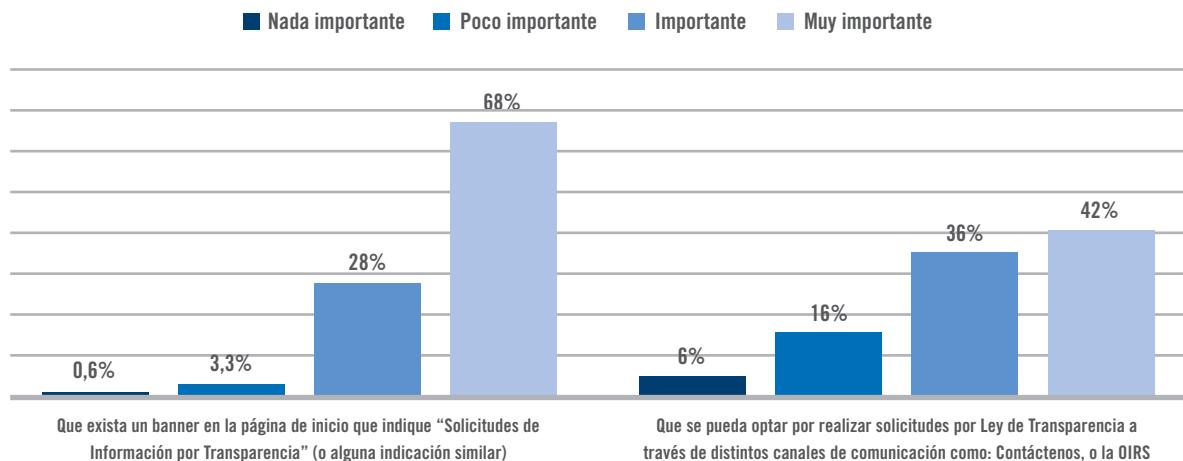
ELEMENTOS DE LA VENTANILLA DE ATENCIÓN VIRTUAL

Luego de la evaluación realizada a los distintos aspectos e hitos del proceso de atención presencial de solicitudes, se pidió a los participantes que señalen el nivel de importancia que otorgan a distintos aspectos del proceso de gestión de solicitudes vía online, tales como: los banners de acceso al sistema de solicitudes, tutoriales o guías sobre la realización de solicitudes, posibles opciones que puedan arrojar los sistemas de registro, tipos de formularios e información contenida en los comprobantes de recepción de las solici-

tudes. Los resultados son los siguientes:

Se le preguntó a los encuestados sobre la importancia que otorgan a distintos aspectos relacionados a la forma de acceder al sistema de ingreso de solicitudes de información vía web. Sobre esto, la existencia de un banner en la página de inicio que los lleve directamente al sistema de ingreso de solicitudes es considerada de mucha importancia, de manera que no les sea difícil encontrar el link. En el mismo sentido, otorgan importancia a que se pueda optar también por realizar solicitudes por distintos canales.

Importancia de los siguientes aspectos al presentar una solicitud via web (N=333)



Al consultarles por el nombre que les parecería más adecuado para el banner de solicitudes de información, el que presenta el

mayor porcentaje de preferencias es aquella que menciona la palabra "transparencia": Solicitudes por Ley de Transparencia, mien-

tras que las opciones que mencionan la Ley utilizando su número, o no la mencionan, obtienen muy bajos porcentajes.

Si en la página de inicio hubiera un banner (o botón de acceso directo) para realizar solicitudes por la Ley de Transparencia, ¿qué nombre le parecería más adecuado? (N=332)

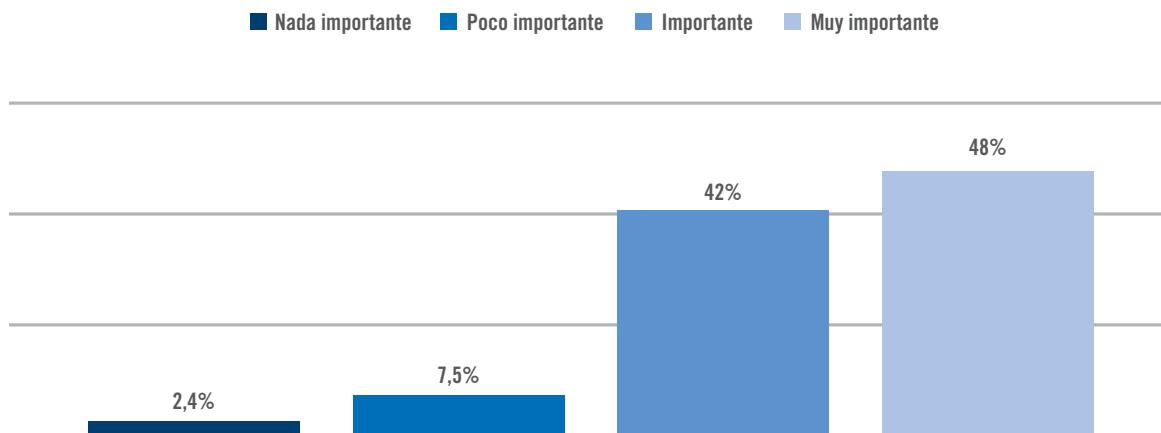


Otro aspecto que se consultó en la encuesta es sobre la importancia otorgada a la existencia de un tutorial que ayude al ciudadano a realizar su solicitud, lo cual fue considerado en un 90% entre impor-

tante y muy importante. La no existencia de tutorial en los sitios web es una de las deficiencias detectadas en cuanto a gestión de solicitudes de información, por parte de los organismos públicos, consti-

tuyéndose como una barrera al ingreso ya que los ciudadanos podrían poner menos información de la necesaria, dificultando el proceso³.

Importancia de la existencia de un tutorial o guía para ayudarle a realizar la solicitud de información (N=333)



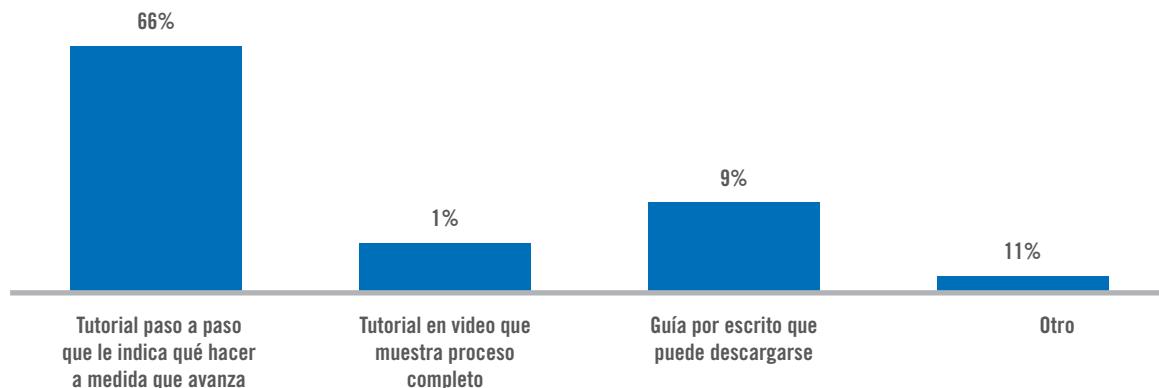
Más detalladamente, en caso de existir un tutorial, los participantes preferirían

usar uno que los vaya ayudando paso a paso mientras se encuentran realizando

la solicitud, en lugar de descargar y leer una guía o ver un video explicativo.

³ CPLT, Estudio Usuario Simulado (2011).

Si en el sitio web existiese información sobre el proceso de solicitudes de información por Ley de Transparencia, qué medio le parecería más adecuado (N=332)



Al intentar enviar una solicitud vía web, podrían ocurrir varias situaciones relativas al funcionamiento de los sistemas operativos, o de las exigencias por parte de los organismos, la cuales eventualmente, podrían generar molestias al solicitante y provocar que éste decida desistir de intentar ingresarla, sin siquiera optar por

la opción de intentar por la vía presencial. Las circunstancias que en mayor porcentaje, provocarían un abandono de las solicitudes, tienen relación con la falta de explicación sobre cómo enviar la solicitud una vez llenado el formulario, con la aparición de un error cada vez que se intenta ingresar, y la exigencia de registrar una cuenta de

usuario en cada organismo al cual se quiera solicitar información (aun cuando registrarse como usuario del sitio obtuvo un porcentaje bastante menor, de lo cual se podría inferir que lo que provocaría el desistimiento, sería tener que registrarse más de una vez).

% de personas que preferiría abandonar la solicitud frente a las siguientes circunstancias (N=332)



Acerca de ciertos elementos que otorgan formalidad al proceso de gestión de solicitudes vía web, a todos se les asignaron altos porcentajes de importancia (cerca al 100%). Estos elementos dicen relación, principalmente, con que los elementos que

aparezcan en el comprobante de recepción de la solicitud de información por parte del organismo, les permitan conocer el proceso y, eventualmente, realizar seguimiento de su solicitud. Existen dos elementos que obtuvieron porcentajes relativamente más

bajos, a saber; que el formulario pueda ser descargado para poder llenarse y entregar presencialmente, y contar con una firma digital del jefe de servicio en el comprobante.

% de personas que considera Importante/Muy Importante las siguientes cosas: (N=332)



ELEMENTOS DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Se consideraron cuatro situaciones que podrían ocurrir en esta etapa; la posibilidad de que el organismo use la prórroga de 10 días hábiles más para dar respuesta a la solicitud de información, de que derive la solicitud a otro organismo, de la existencia de terceros afectados y de que el organismo se declare incompetente para pronunciarse sobre la solicitud. Se preguntó a los

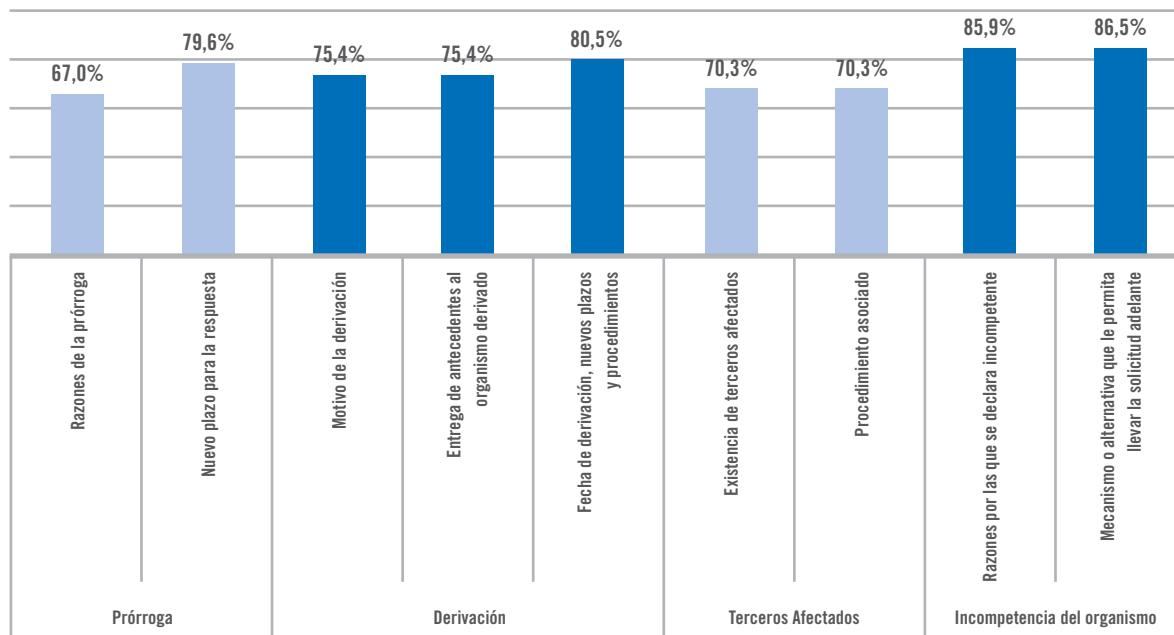
encuestados la importancia que otorgan a que el organismo les informe sobre distintos aspectos asociados a cada una de estas cuatro posibles circunstancias, todas las cuales, en general, fueron consideradas de gran importancia.

En los casos particulares de la extensión del plazo o **prórroga** y de **derivación** a otro organismo, los encuestados consideran más importante ser notificado acerca de los nuevos plazos y procedimientos aso-

ciados, que con los motivos que sustentan la prórroga y derivación u otros detalles del proceso.

Los aspectos relacionados con la posible existencia de **terceros afectados** son los que revisten un menor interés en comparación con los otros tres casos, y los detalles acerca de la **incompetencia del organismo**, son los que obtienen la percepción de mayor importancia.

% que considera muy importante que se le informe los siguientes aspectos (N=332)



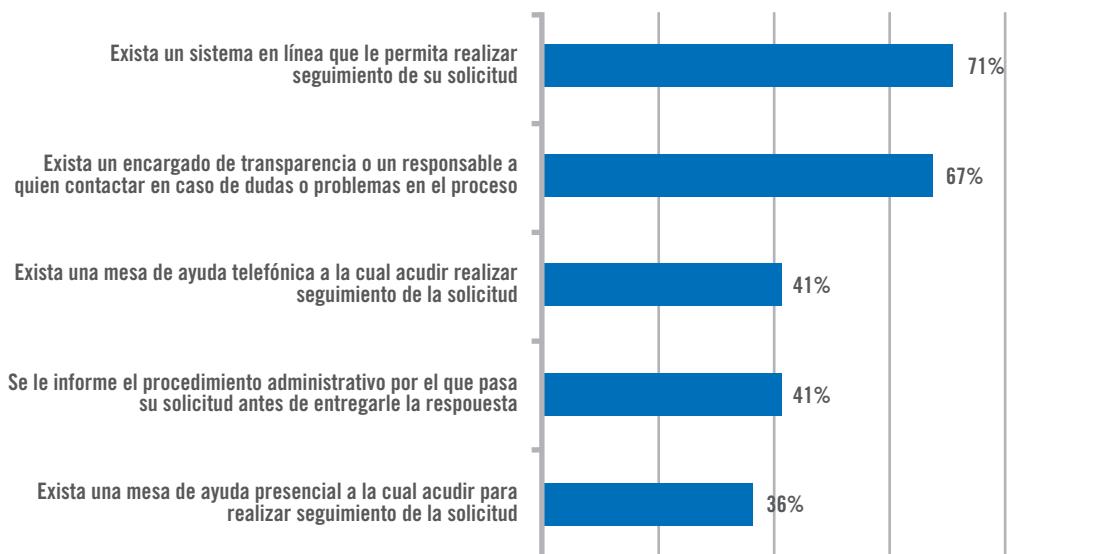
Por otra parte, el medio preferido por la gran mayoría de los encuestados para recibir el tipo de información mencionada anteriormente u otro tipo de notificaciones que puedan surgir en el proceso de tramitación de una solicitud de información (por ejemplo, la necesidad de subsanar algún aspecto de la solicitud), es el correo electrónico, con un 92% de preferencia. Las notificaciones vía carta u telefónica

obtuvieron un 4% de preferencia cada una.

Cada organismo público puede tener un sistema de tramitación de solicitudes diferente. Aún cuando es considerada una buena práctica, y los encuestados consideran su existencia como muy importante, son pocos los órganos que cuentan con un sistema de seguimiento al que pueden acceder los solicitantes

para rastrear los estados o procesos por los que pasa su solicitud. En este sentido, también es considerado muy importante la existencia de un encargado con el cual se puedan comunicar en caso de dudas o problemas con la solicitud. El medio online es el de mayor preferencia para poder hacer seguimiento a las solicitudes de información.

% de personas que considera muy importante que el procedimiento incorpore los siguientes elementos (N=332)



En cuanto a la distinción entre empleados del sector público y el resto de los participantes, las preferencias experimentan una leve diferencia, en el sentido que los del primer grupo, tienden a otorgar un poco menos de importancia a cada uno de estos elementos, en especial, sobre la existencia

de una mesa de ayuda presencial.

ENTREGA DE INFORMACIÓN

Esta etapa consiste en la ejecución de lo resuelto por el organismo público solicitado,

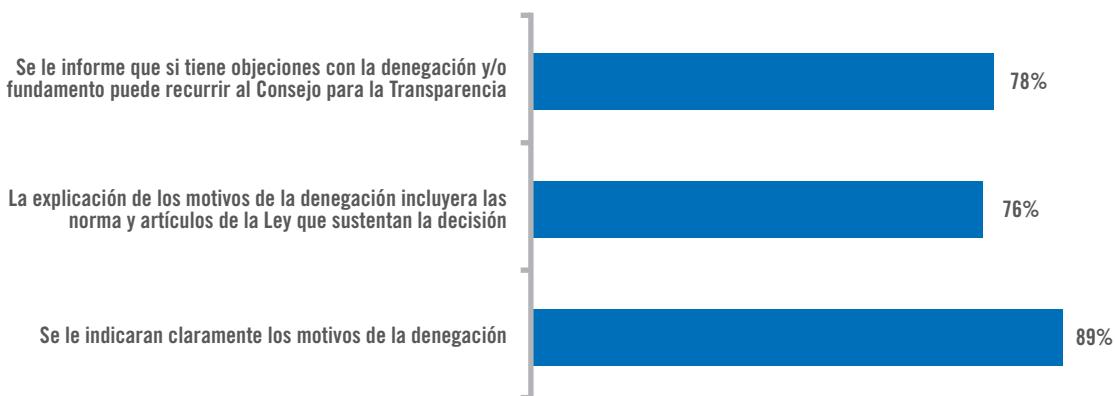
si se entregara la información. De ello, se consultó sobre aspectos que serían importantes para el posible solicitante al momento de recibir la información solicitada, como por ejemplo, al denegársele la información y las situaciones en que un caso pueda ser presentado como reclamo

ante el Consejo para la Transparencia. En el caso de que un organismo deniegue la información solicitada por un ciudadano, los participantes de esta encuesta, consideran más importante que se les indique los motivos de la denegación de la misma,

sin embargo, en un menor porcentaje, aunque aún alto, se considera importante que la explicación de ellos incluya el fundamento legal para hacerlo. También con un menor porcentaje, pero alto aún, es considerado como muy importante el ser

informado sobre la posibilidad de recurrir al Consejo para la Transparencia, en caso de tener objeciones con los motivos entregados. Sobre estos aspectos, no se presentan diferencias importantes entre los empleados del sector público y el resto.

% de personas que considera muy importante que se hagan las siguientes cosas en casos de denegación (N=332)



Se indagó acerca de la percepción de los encuestados sobre si es posible o no presentar un reclamo ante el Consejo para la transparencia en once situaciones distintas. En el gráfico expuesto a con-

tinuación, se puede observar que existe un amplio consenso en la percepción de que sí se puede reclamar ante el Consejo, en las primeras cuatro. De estas, las dos primeras y la cuarta, son las más evidentes,

mientras que en el caso de la tercera (*Si el organismo se niega a recibir su solicitud*), este Consejo declara inadmisibles aquellos reclamos cuyas solicitudes no han sido ingresadas.

Percepción de cuándo sí se puede presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia (N=332)



Este set de preguntas se cruzó con 3 variables: *¿Ha solicitado alguna vez, información a algún organismo público?, ¿Ha utilizado la Ley de Transparencia? y Actividad Principal* (Empleado público u otro). Los resultados para quienes han solicitado información y quienes no, fueron muy similares en las primeras

cuatro situaciones, sobre las cuales todos estaban de acuerdo con que se puede realizar un reclamo. Sin embargo, en las otras siete, la percepción de si se puede realizar un reclamo es mayor entre quienes sí han realizado solicitudes (Aquellos que responden que sí han utilizado la Ley de Transparencia, se comportan de la misma

manera que quienes manifiestan haber realizado solicitudes de información, para las 11 situaciones).

Algo distinto ocurre al observar estas percepciones distinguiendo entre empleado público y el resto de los participantes. Al igual que en los casos anteriores, ambos

grupos se encontraban de acuerdo sobre las cuatro primeras situaciones, sin embargo, en las siete siguientes, los empleados públicos se encontraban más inclinados que los demás encuestados, a que en aquellas no se puede realizar un reclamo.

Finalmente, se observa que, por lo general, los encuestados otorgan una alta importancia a los distintos aspectos consultados acerca de la manera en que se gestionan las solicitudes de información. No obstante, esta percepción presenta una gran brecha con lo que se ha podido observar de la manera de gestionar las solicitudes por parte de los organismos públicos en la práctica.

En lo particular, se revela la clara preferencia entre los encuestados por los medios electrónicos para todo tipo de contacto con el organismo solicitado, ya sea como medio para ingresar una solicitud, de notificación de posibles situaciones del proceso, de entrega de la información, etc. Relacionado con lo anterior, casi la totalidad de los encuestados, no presenta problemas para entregar su correo electrónico, pero sí se encuentran reticentes a entregar la dirección postal. En este sentido, una barrera importante consiste en que muchos servicios públicos privilegian el contacto presencial, exigiendo la dirección

postal como requisito para el ingreso de la solicitud y no aceptando el correo electrónico como un medio válido para ello. De todas maneras, estos resultados se encuentran influenciados por el sesgo del mecanismo online de recolección de información de esta encuesta.

Otro aspecto que resalta en este ejercicio, es la especial preocupación que manifiestan los participantes por el apoyo que los servicios públicos podrían ofrecer a los solicitantes, de manera que éstos se encuentren en conocimiento de la Ley, de la manera de realizar solicitudes de información y de los plazos y procedimientos asociados, sin embargo, los funcionarios de los servicios públicos no cuentan con los conocimientos necesarios para ello. A partir de lo anterior, se producen frecuentemente, diversas barreras de ingreso para las solicitudes, y en los casos en que se logra ingresar, el proceso permanece como una suerte de caja negra, durante el cual no se empodera al ciudadano para que tome parte y realice seguimiento, o realice un reclamo ante el Consejo, en caso de quedar disconforme con el resultado. Se manifiesta así, una gran necesidad de fortalecer la preocupación en los servicios públicos, por informar y empoderar al ciudadano en este derecho.

VI. Conclusiones del proceso de consulta pública

VI. Conclusiones del proceso de consulta pública

El conjunto del levantamiento de información llevado a cabo en el marco de la presente consulta pública en Derecho de Acceso a la Información, permitió cumplir el objetivo de identificar elementos relevantes y preocupaciones de diversos actores para realizar una revisión del texto de la **Instrucción General sobre el procedimiento administrativo en Derecho de Acceso a la Información para los órganos del Estado**, pero además, permitió identificar una serie de dudas y necesidades de las distintas audiencias del Consejo para la

Transparencia en materia de derecho de acceso a la información. Estas dudas y necesidades, no pueden abordarse únicamente desde el punto de vista normativo, por lo cual, deberían alimentar otras líneas de acción del Consejo como Fiscalización, Difusión y Capacitación.

En torno a las observaciones e información que es necesario incorporar en la revisión del borrador de la IG sometido a consulta pública, destacan dos tipos de observaciones: **las que tienen un carácter práctico**

– **operativo**, es decir, aquellas que se sugieren o surgen desde la implementación práctica de las obligaciones en DAI y **las que tienen un carácter jurídico**, es decir, aquellas que se refieren a las facultades normativas del Consejo o presentan disyuntivas para la resolución de casos donde se combinan o encuentran dos cuerpos legales⁴. En términos de las observaciones y conclusiones más relevantes que apuntan tanto a la implementación práctica, como a la evaluación jurídica de la Instrucción General, se pueden indicar⁵:

Observaciones	Fuente Principal
<p>Canales de Ingreso de la Solicitud, es complejo recibir solicitudes en cualquier oficina, dependencia o a través de cualquier funcionario, especialmente cuando hay gran dispersión geográfica, lugares que cuentan con personal temporal, o lugares donde no hay personal de atención de público. Esta complejidad se traduce en el riesgo de la solicitud se pierda o no se tramite en los plazos legales por falta de formalización y control. Lo mismo sucede al habilitar el correo electrónico de cualquier funcionario como canal de ingreso. Se sugiere que la IG especifique de manera más clara, qué canales serán admisibles y obligatorios, considerando que, de acuerdo a la encuesta ciudadana, el rol de las OIRS parece no estar del todo claro entre los ciudadanos, por lo cual, se recomienda que los canales válidos cuenten con indicaciones explícitas de la posibilidad de realizar solicitudes de información por Ley de Transparencia.</p>	<p>Organismos de la Administración del Estado</p>

⁴ El detalle de ambos tipos de observaciones se presenta en el Anexo 1.

⁵ El detalle de las observaciones, se ha presentado a lo largo del informe y se incluye de manera extensa en el Anexo 1, las observaciones incorporadas en esta sección muestran de manera explícita las principales preocupaciones identificadas, pero no excluyen la revisión de otros elementos específicos incorporados en el análisis.

Observaciones	Fuente Principal
<p>Barreras de Acceso para el ingreso de la solicitud, en su versión actual, la IG no incorpora elementos que orienten o regulen de manera explícita las práctica más adecuada para garantizarle al ciudadano que el proceso de solicitud de información se realizará de manera expedita y simple. Los datos muestran una alta valoración de los ciudadanos de las instancias de apoyo y orientación para realizar la solicitud, lo cual, no se refleja en los ejercicios prácticos que ha desarrollado el Consejo a través de los estudios de usuario simulado, dejando en evidencia un vacío importante entre las necesidades de acceso de los ciudadanos y las obligaciones que el Consejo para la Transparencia impone a sus organismos obligados.</p>	<p>Ciudadanía (Encuesta y Talleres Regionales) Sociedad Civil</p>
<p>Información solicitada al momento de ingresar la solicitud, se identificó, que en muchos casos, la información mínima requerida al solicitante de acuerdo a lo que establece la Ley, no permite contar con las herramientas necesarias para llevar adelante un adecuado proceso de notificación al solicitante. Esta disyuntiva, se hace más evidente en torno al acta de entrega, donde se evidencia un alto grado de confusión en torno a los medios a través de los cuales el órgano garantiza que se hizo entrega de la información. Por esta razón, se sugiere clarificar estos puntos en la IG para evitar confusión de los S.O.</p>	<p>Organismos de la Administración del Estado</p>
<p>Deber de los organismos de la administración del Estado de procesar la información requerida y crear nueva información, se plantea la necesidad de definir con mayor precisión hasta dónde llega la obligación de los órganos de la administración del Estado de elaborar información y de poder determinar de manera más clara, cuándo se puede apelar a que dar respuesta a la solicitud “distrae indebidamente a los funcionarios” (Art. 7, 1.c). Se expresa que la instrucción es poco clara al respecto y la Jurisprudencia del Consejo no permite identificar con claridad esos límites, por lo cual, se sugiere incorporar algunos elementos que permitan clarificar el tema.</p>	<p>Organismos de la Administración del Estado</p>
<p>Afectación de terceros, este punto genera mucha confusión por dos razones diferentes: los plazos insuficientes para llevar a cabo el proceso, y la falta de claridad sobre la distinción entre dato personal y dato sensible, lo cual se traslada a la dificultad para ponderar el uso de la Ley 20.285 frente a la Ley 19.628. Por lo que se sugiere mayor especificidad en la definición del dato personal y el dato sensible en el cuerpo de la IG.</p>	<p>Organismos de la Administración del Estado</p>

Adicionalmente, este proceso de consulta pública permitió identificar diversas necesidades que deben abordarse desde otros ámbitos de acción del Consejo. En esta línea destacan los siguientes hallazgos:

- La precariedad de recursos de algunas instituciones, especialmente Municipalidades, deriva en una falta de materiales básicos que podrían simplificar el proceso de solicitud de información a los ciudadanos, como por ejemplo: contar con formularios autocopiativos para las solicitudes por Ley de Transparencia. En este sentido, se considera que el CPLT debería considerar la distribución de estos insumos básicos a los organismos que no puedan costearlos.

- Los talleres regionales y en Santiago, permitieron evidenciar que la sociedad civil aun presenta bajos niveles de conocimiento y comprensión del derecho de acceso a la información, razón por la cual, se hace necesario reforzar las áreas de capacitación y difusión, generando actividades, planes y acciones comunicacionales que permitan mejorar la comprensión del derecho, habilitando a los ciudadanos para su ejercicio efectivo.

- Adicionalmente, tanto desde la perspectiva de las necesidades de atención e información de los ciudadanos para un

adecuado ejercicio del derecho, como desde la optimización de los procesos al interior de los sujetos obligados, se ha detectado una importante necesidad de capacitación, e instancias de interacción entre los enlaces y otros funcionarios que desempeñan funciones vinculadas con la Ley de Transparencia. En este sentido, se han identificado diferentes tipos de necesidades:

- **A nivel de funcionarios de atención de público.** Existe desconocimiento de la Ley, por lo cual no pueden entregar la claridad y orientación que los ciudadanos requieren, lo cual se traduce -en algunos casos- en la vulneración del derecho por cuanto: se pide más información de la necesaria, se cuestionan los motivos de la solicitud, o se informa a las personas que no pueden pedir información.

- **A nivel de enlaces o funcionarios que desarrollan actividades vinculadas con la Ley.** En este caso, se detectó la necesidad de generar instancias de encuentro en las cuales puedan interactuar de manera más directa con el Consejo, resolver temas prácticos, conocerse entre ellos y generar una red de intercambio de experiencias que les permita complementar su toma de decisiones cotidianas. La necesidad por

este tipo de instancias de encuentro es mayor entre los encargados a nivel municipal, ya que la naturaleza independiente de cada municipio, hace más difícil la coordinación y programación de encuentros o actividades conjuntas, rol que cumple SEGPRES en el caso de los órganos de la administración central del Estado.

- Se desprende de los comentarios y observaciones, que para muchas instituciones la Ley se percibe como algo externo, que no les pertenece, que no constituye una parte de las funciones del órgano, sino que una carga adicional. Por esta razón, generar difusión sobre los beneficios de la transparencia para el desempeño y la imagen del órgano y aprovechar las instancias de encuentro y diálogo con enlaces como instrumentos de sensibilización en esta línea, podría ser una gran contribución para cambiar el paradigma bajo el cual las instituciones están comprendiendo la Ley y las obligaciones que ésta impone.

- Existen aspectos operativos de la implementación de la normativa, que si bien no pueden ser normados de manera explícita por la Instrucción General, deberían ser incorporados en el modelo de cumplimiento en DAI, entendiendo que este busca identificar las prácticas que

permiten dar adecuado cumplimiento a las obligaciones que establece la Ley, asegurando el ejercicio del derecho para los ciudadanos. En esta parte, deberían considerarse de manera explícita, las prácticas que debieran implementar los órganos de la administración pública para evitar las barreras de acceso que enfrentan los ciudadanos a la hora de realizar las solicitudes de información. De esta manera, a través del ejercicio de las facultades fiscalizadoras del Consejo para la Transparencia, se pueden establecer parámetros claros que definan los estándares mínimos para la entrega de garantías a los ciudadanos en el ejercicio del derecho.

· Muchos de los comentarios que se recibieron por escrito, más las discusiones de los talleres en Santiago, permitieron evidenciar que la percepción de los sujetos obligados, es que el Consejo no tiene una jurisprudencia clara que les permita proyectar su quehacer o tomar decisiones sobre denegaciones de información con certeza jurídica. En esta línea, se propone realizar una revisión de la consistencia de la jurisprudencia del Consejo, que permita identificar las áreas en las cuales la posición del Consejo ha variado para, desde ahí, dar señales claras a los organismos de la administración del

Estado sobre: las áreas en las cuales ya se han establecido los principios de las decisiones; las áreas donde aún es necesario levantar más jurisprudencia, por lo cual, ante la denegación del organismo el caso debería revisarse en el Consejo; y las áreas incipientes o de desarrollo futuro que se proyectan en términos de la casuística del Consejo. En la misma línea, los órganos de la administración demandan que se establezca con mayor claridad hasta dónde deben generarse expectativas en función de la Jurisprudencia, para lo cual, se propone que en conjunto con el análisis de la jurisprudencia, se haga una difusión de la política del Consejo en torno a la resolución de casos.

VII. Bibliografía

VII. Bibliografía

CPLT (2010). *Estudio Nacional de Transparencia. Elaborado por Demoscópica.*

Libertades Ciudadanas (2011). *Estudio sobre el Ejercicio del Derecho de Acceso a la información Pública* para el Consejo para la Transparencia.

OCDE, (2006). *Background Document on Public Consultation.* Regulatory Policy Division, Public Governance and Territorial Development Directorate.

VIII. Anexo

VIII. Anexo

ANEXO 1

Tabla de Observaciones Específicas

CONSIDERANDO	
Observaciones Generales	
> Número de comentarios: 1	
Observaciones Específicas	
<p><i>“Los principios generales de eficiencia, eficacia y servicialidad que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado consagrados en la Constitución Política de la República y en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, los principios que informan el procedimiento administrativo consagrados en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, en particular el de celeridad y economía procedimental y, especialmente, los principios en que se funda el procedimiento administrativo para el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información ante los mismos órganos públicos contenidos en la Ley de Transparencia, principalmente los de máxima divulgación, facilitación y oportunidad” (página 1).</i></p>	<p>En lo formal, en el primer considerando, donde dice “Ley N° 18.575...” debería decir “D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto, refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575...” (Subsecretaría de Transporte, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones).</p>

I. DEFINICIONES BÁSICAS

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 15

Clarificación de definiciones

Se debería puntualizar que el procedimiento de acceso a la información se ejercita cuando se hayan utilizado recursos públicos para generar dicha información (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).

Inclusión de precedentes para respaldar definiciones

Para respaldar las afirmaciones en este punto, se podrían incluir precedentes (Taller de Expertos Jurídicos).

La instrucción general propuesta amplía las definiciones básicas contenidas en la Ley N° 20.285 y en su reglamento, de manera de entregar mayor certeza respecto de las partes que participan en el proceso de acceso a la información regulada por ley, en especial, la referida al procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información, no contenida en la legislación [...] No se entiende como vía un instructivo puede soslayarse normas de aplicación general, de rango legal, como las antes indicadas (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)

Observaciones Específicas

“a) Procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información: sucesión de actos trámite vinculados entre sí, a través del cual una persona denominada sujeto activo, en ejercicio del derecho de acceso a la información, requiere a una entidad denominada sujeto pasivo, la entrega de información que obre en su poder”(página 2)

Se recomienda sustituir el concepto “que obre en su poder” por “pública”, toda vez que el derecho de acceso a la información se circunscribe en solicitar y recibir información pública, concepto más amplio que el relativo a información que obre en su poder, siendo esta sólo una hipótesis. Esto, pues puede existir información que, obrando en poder del servicio, no sea pública, y por ende su acceso deba ser denegado en virtud de que respecto de ella exista alguna causal de secreto o reserva de las establecidas por la Constitución y la ley de transparencia (SEGPRES, Comisión de Probidad y Transparencia).

	<p><i>Yo lo único que, en lo que eran definiciones básicas, no sé si les gusta, pero en la letra A, decía procedimientos... hay un tema de nomenclatura no más. Procedimiento administrativo para el acceso a la información, más que el derecho de acceso. (Gladys Camacho, Taller de Expertos Jurídicos).</i></p> <p>La definición de “Procedimiento administrativo del derecho a la información es incompleta en el sentido de que la definición sólo contempla la primera de las etapas y no las cuatro (SEGEGOB)</p>
<p><i>“b) Sujeto activo: cualquier persona que solicita información pública. Se entenderán incluidas todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, sin que a este respecto tengan aplicación las incapacidades contenidas en el Código Civil” (página 2)</i></p>	<p><i>Considerando que esta instrucción es de carácter general, es decir que no va dirigida a un grupo determinado de personas, y que sus destinatarios no son solo abogados, debiera desarrollarse la parte que dice lo siguiente: “sin que a este respecto tengan aplicación las incapacidades contenidas en el Código Civil (Taller de Expertos Jurídicos, SEGEGOB, Superintendencia de Casinos de Juego, Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)</i></p> <p><i>No es procedente que sea sujeto activo una persona jurídica pública, ya que los órganos de la administración del Estado, no son titulares de ese derecho. Además, porque las comunicaciones entre órganos de la Administración del Estado se realizan por vía de oficio y responde a otros principios como los de unidad de acción y coordinación (Ministerio de Defensa).</i></p>
<p><i>“c) Sujeto pasivo: cualquier órgano de la Administración del Estado correspondiente a aquellos señalados en el inciso primero del artículo 2° de la Ley de Transparencia” (página 2)</i></p>	<p><i>Se considera una contradicción que se hable de Sujeto Pasivo cuando en otras charlas del Consejo se ha hablado de eliminar la distinción entre transparencia pasiva y activa (Taller de Expertos en Gestión).</i></p>
<p><i>“d) Terceros interesados: cualquier persona, distinta del sujeto activo o pasivo, que pueda ver afectados sus derechos con la entrega de la información que se solicita en el procedimiento administrativo de acceso a la información” (página 2)</i></p>	<p>La definición de los “Terceros interesados” es poco clara, y cede espacio a diversas interpretaciones (Taller de Expertos Jurídicos)</p>

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 9

Clarificación de definiciones

Se sugiere utilizar la nomenclatura definida en la ‘Guía Operativa de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública’, así como en el SIAP y SAIP (Comisión Probidad y Transparencia, SEGPRES)

Respeto a procesos ya establecidos en los organismos públicos

En vez de imponer ciertas etapas, se deberían respetar los procesos que ya están establecidos dentro de cada organismo para el procedimiento de acceso a la información (Subsecretaría de Transportes, Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército, Taller de Expertos Jurídicos, Taller de Expertos en Gestión, Taller Organismos Administración Central, CORFO).

Observaciones Específicas

“El sistema de tramitación que establezca cada órgano para dar curso al procedimiento administrativo de acceso a la información, deberá enmarcarse, al menos, en las etapas indicadas precedentemente. Sin perjuicio de lo anterior, los órganos podrán contemplar las demás instancias que estimen necesarias para otorgar una pronta respuesta, en la medida que aquéllas consideren los principios de facilitación, oportunidad y economía procedimental” (página 3)

Se sugiere cambiar la palabra “instancia” ya que está mal empleada (Ministerio de Defensa Nacional)

“ii. Etapa de análisis formal de la solicitud de acceso a la información: conformada por la verificación de competencia del órgano, revisión preliminar de los aspectos formales de la solicitud, eventual subsanación y determinación, notificación y eventual oposición de los terceros, cuyos derechos pudieran verse afectados, cuando corresponda” (página 3)

La revisión del fondo de la solicitud, podría realizarse en la etapa ii) Análisis formal, ya que sólo la revisión de fondo permite deducir si la información requiere eventual notificación a tercero o deba derivarse a un órgano competente (CORFO)

1. Etapa de Presentación y Recepción de la Solicitud de Acceso a la Información

Sección 1.1: Canales y vías de ingreso de las solicitudes de información

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 21

Solicitudes ingresadas a través de canales no especificados

Al poder presentar solicitudes en cualquier oficina del órgano, se dispersa la posibilidad de tener un control (de plazos, de quién responde), traduciendo en problemas para el solicitante (Taller de Expertos en Gestión)

Se considera que el ingreso de solicitudes por medio de canales no especificados (como correo electrónico remitido a un funcionario o que las solicitudes puedan ser entregadas en cualquier oficina del servicio, por ejemplo) no constituye una buena práctica y podría entorpecer la tramitación de la solicitud y puede derivar en errores y/o incumplimientos involuntarios (CORFO), por lo que deberían respetarse los canales de ingreso formales (Tesorería General de la República, Comité de Transparencia Hospital de Linares, MOP, Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado, Comisión Probidad y Transparencia, SEGEGOB, Taller de Expertos Jurídicos, Taller Organismos Administración Central, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Municipalidad de Providencia, Taller Municipalidades).

Asimismo, debería indicarse cómo proceder para indicarle al solicitante que su solicitud no fue ingresada por el canal tradicional (SEGPRES, Comisión Probidad y Transparencia)

Obligatoriedad de la Instrucción General

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

Observaciones Específicas	
<p><i>“La vía de ingreso de una solicitud de acceso a la información podrá ser electrónica o material, y dentro de ésta, presencial o a través de correo postal.</i></p> <p><i>Si el formato escogido por el sujeto activo es electrónico, en el banner a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General, se deberá especificar el sitio web que se encuentra disponible para la recepción electrónica de las solicitudes y redireccionar directamente a él.</i></p> <p><i>Si el sujeto activo opta por el formato material, aquél podrá entregar su solicitud presencialmente en cualquiera de las oficinas del órgano o enviarla por correo postal a la dirección de cualquiera de ellas.</i></p> <p><i>También se entenderá que son canales de recepción de las solicitudes de información las respectivas Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y las Oficinas de Partes, circunstancia que también deberá ser publicitada en el banner a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General” (página 3)</i></p>	<p><i>Entendemos que para la presentación física de la solicitud es: Carta o formulario (SAG), pues, de acuerdo a lo dispuesto por la SEGPRES en el D.S. N°77 de 2004, las comunicaciones por correo electrónico no constituyen solicitudes de acceso a la información pública (Subsecretaría de Transportes, Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).</i></p> <p><i>Es útil que se haya agregado el correo como modo de enviar solicitudes, pensando en la gente, por ejemplo, que no tiene teléfono ni internet (Taller de la Sociedad Civil).</i></p>
<p><i>“Para facilitar la vía presencial o remisión postal de las solicitudes, en el mismo banner deberá informarse sobre las direcciones de todas las oficinas de que dispone el sujeto pasivo, cualquiera sea la naturaleza de éstas, y los horarios de atención de público” (página 4)</i></p>	<p><i>Existen dudas con respecto a los horarios en que se aceptan las solicitudes de información (Si la oficina un día cierra a las 14:00 horas y la solicitud llega después, vía web) (Taller de Expertos en Gestión).</i></p>
<p><i>“Se considerará como buena práctica que las autoridades, jefaturas o jefes superiores del servicio instruyan a sus funcionarios y funcionarias que, de recibir las comunicaciones a las que se refiere el párrafo anterior, procedan a derivarla al sistema de gestión de solicitudes contemplado en el numeral 9 de la presente Instrucción General, o a las referidas jefaturas, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción” (página 4)</i></p>	<p><i>El plazo de 24 horas señaladas en este punto, entra en conflicto con el plazo de 48 horas a que se refiere el punto 2.1 letra a), pues el funcionario receptor tiene 24 horas para hacer llegar el requerimiento a la unidad responsable y a ésta sólo le quedarían otras 24 horas para su derivación o eventual consulta a terceros (Tesorería General de la República)</i></p> <p><i>Se sugiere ampliar el plazo a 2 días hábiles con el propósito de evitar que los directores no den cumplimiento a este requerimiento por haberse recepcionado la solicitud en un día sábado o festivo, y por tanto evitar así que puedan ser sujetos de alguna medida disciplinaria por parte de la administración (Municipalidad de Calera de Tango).</i></p>

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 51

Clarificación de las definiciones

Los comentarios están dirigidos a la precisión en el uso de ciertos términos, principalmente.

Observaciones Específicas

“a) Identificación del solicitante. Indicar nombre y apellidos o razón social (si corresponde) del solicitante, nombre y apellidos del apoderado (si corresponde) y dirección (particular, laboral y/o de correo electrónico) del sujeto activo o de su apoderado. En caso que la persona que efectúa la solicitud lo haga en representación de otra persona o entidad, deberá acreditar el poder para actuar mediante escritura pública o documento privado suscrito ante notario, copia del cual deberá acompañar a su presentación. Las asociaciones de funcionarios de la Administración del Estado serán representadas por su directorio, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.296, que establece normas sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado” (página 4)

Identificación del apoderado

Se considera como inadmisibles la exigencia de acreditar el poder del apoderado de representar al solicitante, pues es un asunto no regulado por la Ley de Transparencia y que puede ser aún más complejo de acreditar en el caso de las solicitudes vía web. Asimismo, si se considera que la información es pública y al alcance de todos, no tendría sentido el nombrar un representante o apoderado (MOP, Ministerio de Bienes Nacionales, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).

Identificación del solicitante

Se considera como necesaria para el apropiado cumplimiento del procedimiento de acceso a la información la identificación clara y con datos reales del solicitante. Además, resulta confuso el requerimiento de una dirección: ¿debe pedirse el correo electrónico, el domicilio postal o ambos? (SAG, IPS, Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército, Taller Organismos Administración Central)

Presentación de solicitudes por parte de las Asociaciones de Funcionarios

En relación a la posibilidad de las Asociaciones de Funcionarios de requerir información, tal vez sea prudente señalar que sean preferentemente los directorios nacionales los que puedan hacerlo, dado que en ocasiones los directorios regionales plantean requerimientos muy similares entre sí, y respecto a los directorios nacionales (Miguel Zúñiga, ciudadano)

	<p><i>Respecto a la identificación del participante, en la ley no se hacen diferenciaciones respecto de la representatividad de las instituciones [...] Se contradice con el mismo documento en el punto 1.3 donde dice que no se podrá solicitar información adicional como la participación del solicitante en alguna institución (Subsecretaría de Transportes).</i></p>
<p><i>“b) Individualización del órgano administrativo al que se dirige. Individualización del órgano, de cualquier forma que permita su identificación, ya sea que indique las siglas del nombre, una expresión que usualmente se utiliza para denominarlo o un nombre similar” (página 4)</i></p>	<p>Se considera apropiado el que el órgano se individualice de cualquier forma que permita su identificación, pues lo que importa es que se dé respuesta a la solicitud (Taller Expertos Jurídicos)</p> <p>Por otro lado, se considera necesario, recalcar que no es necesario identificar, también, al jefe de servicio (Subsecretaría de Telecomunicaciones).</p>
<p><i>“c) Identificación clara de la información que se requiere. Mención de las características esenciales de la información solicitada, tales como su materia, fecha de emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etcétera. Por ejemplo, cuando se requiera copia íntegra de los antecedentes que sirvieron para la dictación de un determinado acto administrativo, o se pida la información relativa a las contrataciones de bienes de un programa determinado en ejecución” (página 4)</i></p>	<p><i>La alusión a las fechas origen, soporte, debe entenderse como ejemplo y no como requisitos mínimos (MOP)</i></p> <p>Es necesario precisar claramente en este punto la distinción entre el concepto de ‘requerimientos genéricos’ y de ‘identificación clara’, no definidos apropiadamente en la Ley de Transparencia ni en su reglamento (Subsecretaría de Telecomunicaciones; Pablo Trivelli, ciudadano).</p>
<p><i>“d) Firma del solicitante. La firma deberá ser estampada por el sujeto activo o su apoderado por cualquier medio habilitado, entre los cuales se entiende incluida la firma electrónica simple o avanzada. Los órganos deberán considerar satisfecho este requisito cuando aquél presente su solicitud de acceso a través del sistema electrónico de la entidad, en la medida que para ello se le exija registrar su nombre y apellidos en éste, dando lugar a una firma electrónica simple. Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, los correos electrónicos deben considerarse documentos electrónicos dotados de firma electrónica simple, pues en ellos el receptor del documento puede identificar, al menos formalmente, a su autor. En caso que la presentación se efectúe por los medios materiales</i></p>	<p>Debería precisarse más qué es lo que se considerará como firma electrónica, pues existen conflictos con la idoneidad del correo electrónico para ello, con la posibilidad de que la identificación del solicitante sea por medio de un nombre de fantasía y no de uno real, lo que provocaría confusión y le restaría seriedad a la solicitud y con la exigencia de una firma electrónica avanzada que es de difícil acceso para el común de las personas (Isabel Cádiz, ciudadana; Ministerio de Bienes Nacionales, SAG, Subsecretaría Transportes, Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército, Taller Expertos en Gestión, Taller Organismos Administración Central, Subsecretaría de Telecomunicaciones).</p>

<p>a que alude el numeral 1.1 de la presente Instrucción General, será necesario que el solicitante o su apoderado, según corresponda, estampen su firma hológrafa. Si este último no supiere o no pudiere hacerlo se dejará testimonio de esta circunstancia, expresando el motivo por el cual no firma; y procederá a estampar la impresión digital del pulgar de su mano derecha o en su defecto de cualquier otro dedo" (página 5).</p>	
<p><i>"a) Forma de notificación de las actuaciones y resoluciones. El solicitante podrá requerir ser notificado por correo electrónico. Para ello, deberá señalar expresamente una dirección de correo electrónico habilitada siendo responsable de mantenerla operativa mientras dure el procedimiento administrativo de acceso. En este caso los plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil del envío del correo electrónico" (página 5)</i></p>	<p>Al notificar por correo electrónico, sería recomendable indicar fecha y hora de envío, a fin de establecer adecuadamente el inicio o fin de los plazos correspondientes. También, sería recomendable que el CPLT elaborara un formulario estándar para las solicitudes de acceso a la información (Subsecretaría de Telecomunicaciones).</p>
<p><i>"b) Medio de envío o retiro de la información solicitada. El sujeto activo podrá indicar si opta por que la información requerida, de ser acogida su solicitud, sea enviada por correo electrónico o por carta certificada, o sea retirada en la oficina del órgano (caso en el que deberá especificar en cuál)" (página 5).</i></p>	<p>Sería recomendable permitir que el órgano requerido pueda acordar con el solicitante otros medios de entrega de la información, considerando los casos en que hay que escanear muchos documentos y la información se ha requerido por correo electrónico (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército).</p>
<p><i>"c) Formato de entrega de la información. El solicitante deberá indicar si prefiere que la información le sea entregada en soporte físico, sea en papel (fotocopia, impresión, braille, etcétera), medios electrónicos (memorias, pendrives, etcétera), medios magnéticos (cintas de video, cintas de audio, diskettes, discos duros, cintas magnéticas, etcétera) o medios ópticos (CD, DVD, BLUE RAY, etcétera). Si el solicitante escogió como medio de envío de la información la comunicación electrónica sólo le restará especificar la aplicación correspondiente (por ejemplo Word, Excel, PDF, etcétera)" (página 5).</i></p>	<p>Se sugiere que el formato de entrega de la información se ajuste a las posibilidades del organismo requerido y que el solicitante pueda sugerir una opción al respecto, mas no imponerla (MOP, Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército, CORFO, Superintendencia de Casinos de Juego)</p> <p><i>Respecto de la tecnología mencionada en la página 5, su nombre correcto el "BLU – Ray" (sin la letra "e"), (Subsecretaría de Transporte).</i></p>
<p><i>"Si el solicitante nada indica en su presentación respecto de la forma de realizar las actuaciones de notificación o la entrega de</i></p>	<p><i>Agregaría "Por carta certificada" (SAG)</i></p>

<p><i>la información, los órganos deberán efectuarlas en conformidad al artículo 46 y 47 de la Ley N°19.880” (página 5).</i></p>	
<p><i>“ Deberán estar disponibles en sus respectivas oficinas y en el banner “Solicitud de información Ley de Transparencia”, para su uso en el sistema electrónico de solicitudes de acceso, para ser descargados en formato pdf o de otro tipo, o para ser impresos directamente” (página 6).</i></p>	<p><i>No es necesario que el formulario de transparencia esté disponible en formato pdf para imprimir, ya que se encuentra el mismo formulario para ser completado en el sistema SGS. Además, éstos tienen una numeración específica para ser tramitados, exigida por la ley, por lo cual al imprimirse desde internet se perdería la numeración de los formularios (Subsecretaría de Transportes).</i></p>
<p><i>“ Deberán disponer de un campo para identificar la información solicitada de, al menos, 10.000 caracteres” (página 6)</i></p>	<p>Esta indicación no es necesaria, porque si la solicitud es extensa, el interesado puede escribir un correo electrónico asociado a su número de ingreso (Municipalidad de Providencia).</p> <p><i>Se solicita que no existan límites de espacio para la formulación de solicitudes (Pablo Trivelli, ciudadano).</i></p>
<p><i>“ Deberán contemplar un campo en el que los solicitantes puedan incorporar observaciones, como las referidas en el punto 3.2 de la presente Instrucción General, y” (página 6)</i></p>	<p><i>No se comprende a que observaciones se refiere toda vez que en el señalado punto se trata lo relativo a la revisión de la información y al acto administrativo final (Subsecretaría de Transporte)</i></p>
<p><i>“ Podrán contener información adicional acerca del procedimiento administrativo de acceso, de los plazos con que cuenta el órgano para contestar y de la posibilidad que tiene el solicitante de acudir al Consejo para la Transparencia si no queda conforme con la respuesta entregada” (página 6)</i></p>	<p><i>Se sugiere reemplazar la expresión “Podrán” por “Deberán” (Subsecretaría de Transporte).</i></p>
<p><i>“Tratándose de personas que no sepan o no puedan escribir, en conformidad al principio de facilitación, la persona que reciba la solicitud deberá rellenar el referido formulario de manera fidedigna, estampar fecha y hora de presentación, otorgar copia al peticionario e informarle de los plazos y etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información. En virtud del principio de accesibilidad universal contemplado en la Ley</i></p>	<p>Se sugiere agregar que el funcionario que reciba la solicitud por parte de una persona con discapacidad auditiva, lo instruya del procedimiento en lengua de señas, si es necesario. Tratándose de personas con discapacidad intelectual, deberá informar lo anterior con un lenguaje sencillo y claro; y se sugiere señalar la obligación de disponer de formularios en Braille y en formato de lectura fácil, a fin de facilitar las solicitudes de personas con discapacidad visual o intelectual (SENADIS).</p>

N° 20.422, deberá disponerse de formularios que sean comprensibles y utilizables por las personas con discapacidad, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Por ejemplo, para personas con discapacidad visual podrá disponerse de formularios en lenguaje braille. Se considerará una buena práctica que el formulario se encuentre disponible en diversos idiomas, incluidos aquéllos a que se refiere la Ley N° 19.253, en las áreas de alta densidad indígena.” (página 6)

Se ha de precisar si es el requisito de tener formularios especiales es una buena práctica o una obligación. También se tienen que considerar los recursos que se deberán invertir en dicho caso (Comité Transparencia Hospital de Linares, SEGPRES, SAG, Gobierno Transparente, Comisión Probidad y Transparencia, Taller Expertos Jurídicos, Taller Expertos en Gestión, Taller Organismos Administración Central, Taller Municipalidades).

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 6

Solicitud de datos y confirmación de solicitud

Corresponde que, al momento de efectuar una solicitud, no exijan datos que no están contemplados en la Ley de Transparencia y que puedan ser pedidos con fines inadecuados. Eso sí, esto complejiza la confirmación de la solicitud (Taller Municipalidades, Taller Sociedad Civil, Subsecretaría de Telecomunicaciones)

Observaciones Específicas

“La especificación de la ciudad y la región correspondientes al domicilio sólo se podrá exigir cuando el requirente opte por ser notificado por correo postal.” (página 6)

De acuerdo al artículo 12 de la ley, la indicación de la dirección del solicitante es un requisito obligatorio, lo cual implica que deban mencionarse todos aquellos antecedentes que permitan identificarlo claramente (Comisión Probidad y Transparencia, SEGPRES). Llama la atención una limitación como la antes transcrita toda vez que el solicitante pueda optar por ser notificado por correo electrónico y si nada dice, al aplicarse supletoriamente las normas contenidas en la ya citada Ley 19.880, corresponde que sea notificado por correo postal, siendo evidente la necesidad de identificación de su domicilio. Por lo demás, no se advierte la finalidad de la restricción de esta naturaleza (Superintendencia de Casinos de Juego).

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 10

Limites presupuestarios

Se considera positiva la obligación de disponer de formularios auto-copiativos (Taller de Municipalidades), a pesar de que dicha medida contemplaría asignar mayor presupuesto a ese ítem (SAG)

Definición de plazos

Es necesario especificar con claridad los plazos estipulados (desde cuándo y cómo empezarán a contarse los días/horas, etc.) (CORFO, SEGPRES, Tesorería General de la República, SAG, Subsecretaría de Transportes, Superintendencia de Casinos de Juego)

Obligatoriedad de la Instrucción General

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

Observaciones Específicas

“Los órganos públicos deberán otorgar a los requirentes el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora efectivas de presentación, el número de ingreso y su contenido” (página 7)

Siendo una formalidad no contemplada en la ley ni en el reglamento de la Ley de Transparencia, sólo podría ser considerada como una buena práctica, pues para que fuese exigible, debiese proponerse como una modificación legal. Sería recomendable no establecer plazos de horas sino de días completos hábiles, contados de acuerdo al artículo 48 del Código Civil (Comisión Transparencia y Probidad).

“La exigencia específica sería indicar fecha y hora de la recepción. Dicha situación sería compleja con una solicitud vía presencial” (SAG).

Se sugiere que el recibo que se entregue al solicitante, esté en braille si es necesario (SENADIS)

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 4

Definición contenido tutorial

Sería necesario explicitar que en el tutorial se debe incluir que tipo de solicitudes serán tratadas como un requerimiento de información pública (Subsecretaría de Transportes)

Es rol del CPLT la elaboración del tutorial informativo, que debería estar publicado en su página web (Subsecretaría de comunicaciones)

Tutoriales de usuario para personas con discapacidad

Deberían incluirse tutoriales de audio y video en leguaje de señas, para las personas que tengan discapacidades visuales o auditivas (SENADIS).

Obligatoriedad de la Instrucción General

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 9

Capacitación como obligación

Debería ser obligación que todos los funcionarios estén capacitados en materia de la Ley de Transparencia (MOP, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Taller Sociedad Civil, Superintendencia de Casinos de Juego, Taller Municipalidades)

El CPLT debería ser el encargado de capacitar a los organismos de la administración del Estado (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado) Además, podría considerarse como buena práctica la incorporación de técnicas de atención a personas con discapacidad (SENADIS).

	<p>Capacitación de funcionarios como buena práctica Solamente los funcionarios del CPLT deberían conocer la Ley de Transparencia y sus Reglamentos, porque corresponde directamente a su servicio.</p>
Observaciones Específicas	
<p><i>“Las personas que se desempeñen en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, en las Oficinas de Partes o en las Unidades encargadas de la aplicación de la Ley de Transparencia, deberán estar familiarizadas con el contenido de dicha ley, su Reglamento y las instrucciones emitidas por el Consejo, de modo de prestar una atención informada a quienes concurran a formular solicitudes de acceso a la información en virtud de la Ley de Transparencia” (página 7)</i></p>	<p><i>Se refiere a la “capacitación de los funcionarios” sin embargo, sólo regula que éstos estén “familiarizados”. Ambos conceptos suponen un nivel de conocimiento distinto (Ministerio de Defensa Nacional)</i></p>
<p><i>“Se considerará buena práctica que los órganos de la Administración del Estado incorporen dentro de sus planes de capacitación las materias mencionadas en el párrafo precedente” (página 8)</i></p>	<p><i>Respecto al párrafo final, no tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional).</i></p>

2. Etapa de Análisis Formal de la Solicitud de Acceso a la Información

Observaciones Generales	
<p>> Numero de comentarios: 21</p>	<p>Redacción confusa <i>Es en la primera cuando se hace el análisis acerca de si es o no materia de ley, si será derivada o no. Podría ser un poco redundante. Tendría que ser en la primera etapa de análisis donde se llegara al fondo del asunto (Taller de Expertos en Gestión)</i></p>
Observaciones Específicas	
<p><i>“Los órganos públicos deberán verificar su competencia para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información, el cumplimiento</i></p>	<p><i>Es posible que el análisis sobre “la eventual afectación de derechos de terceros” ocurra de forma posterior, principalmente en la etapa de</i></p>

de los requisitos de la solicitud de acceso a la información señalados como obligatorios en el numeral 1.2. De la presente Instrucción General, la subsanación en caso que corresponda y la eventual afectación de derechos de terceros” (página 8).

búsqueda de la información, por lo que sería recomendable hacer presente esta posibilidad (SEGPRES, Comisión de Probidad y Transparencia).

Sección 2.1: Análisis competencial del órgano requerido y eventual derivación

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 11

Problemas de plazo

El plazo de 48 horas no es legal, el procedimiento en el caso contemplado culmina con un acto trámite y no por un acto administrativo (Ministerio de Defensa, SAG, superintendencia de Casinos y Juegos)

Un plazo de horas no es conveniente (SEGPRES, Comisión de Probidad y Transparencia, Tesorería General de la República)

Plazo muy restrictivo. Extensión del plazo (Servicio Nacional de Menores, SAG, Subsecretaría de Transportes, Taller de Expertos en Gestión, Taller de Municipalidades)

“Proponemos que el plazo en cuestión sea fijado en cinco días hábiles” (Treasurería General de la República, Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

No queda claro desde cuando se considerara que la solicitud es efectivamente recibida por el órgano y por tanto, comienzan a correr los plazos para entregar, denegar o trasladar a terceros para su oposición. (Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones)

El Consejo confunde el plazo para dictar el acto administrativo con el plazo para su notificación (Superintendencia de Casinos y Juegos)

Derivaciones

Incluir una mención a la derivación entre oficinas provinciales, SEREMIS y Nivel Central de un mismo Servicio, indicando que se deben tratar de acuerdo al art. 13 de la ley 20.285. Esto basándose en lo expresado por ejemplo en la decisión 311-09 del CPLT (Ministerios de Bienes Nacionales)

Este sistema favorece que en definitiva la solicitud pueda presentarse ante cualquier organismo, ya que en definitiva es carga del mismo organismo definir a quien corresponde la solicitud. Para ello, entonces, mejor se crearía una Oficina central de distribución de solicitudes de acceso y no que fueran realizadas en cada órgano. Por otro lado, puede darse para malas prácticas de parte de la administración, al permitir transferencias ilimitadas ante situaciones de competencia para dilatar las solicitudes. En consecuencia, se producirían dilaciones y obstáculos innecesarios al ejercicio del derecho, desembocando posiblemente en el abandono del procedimiento de solicitud de acceso a la información (Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

Dificultades prácticas en las derivaciones (Taller de Municipalidades)

Contradicción entre la Ley 20.285 y la Instrucción General

La Ley habla de derivación inmediata, mientras la Instrucción hace referencia a un plazo de 48 horas (SEGPRES, Taller de Organismos de Administración Central).

Órganos competentes

Confusión respecto a la entrega o no de información cuando un organismo la posee pero no es competente. Ejemplo: SII (Taller de Organismos de Administración Central)

La función otorgada al servicio que recibe la solicitud de “subsananar” problemas de admisibilidad se considera excesivo (CORFO)

Observaciones Específicas	
<p><i>“En función del objeto de la solicitud de acceso a la información formulada el órgano deberá verificar si lo requerido se encuentra dentro de la esfera de sus competencias y atribuciones” (página 8)</i></p>	<p><i>No parece correcto hablar del “objeto de la solicitud de acceso a la información”, para efectos de determinar la competencia del órgano. Debiese hacerse referencia a la información solicitada (Ministerio de Defensa)</i></p>
<p><i>“Se entenderá que un servicio es competente para resolver la solicitud cuando, en ejercicio de sus funciones y/o atribuciones, generó o debió generar la referida información, directamente o a través de un tercero o, en cualquier caso, cuando aquella obrase en su poder, excepto si la hubiese generado una autoridad legalmente facultada para cobrar por ella un valor distinto a los costos directos de reproducción, caso en que dicho servicio será el competente para conocer de la solicitud respectiva” (página 8)</i></p>	<p><i>Puede provocar confusión al solicitante de información, el hecho de ser derivado de un organismo público a otro organismo, por el solo hecho de tener la facultad legal de cobrar un monto diverso a los costos de reproducción (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p><i>Se sugiere eliminar la siguiente frase “debió generar la referida información” (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p>
<p><i>“Si no es posible definir la competencia del órgano, por ser la identificación de la información solicitada poco clara, el órgano deberá, previa verificación de los restantes requisitos y en un solo acto, requerir la subsanación de acuerdo al plazo y en la forma señalados en el numeral siguiente, indicando que ello es sin perjuicio de la determinación final de su competencia para resolver, en definitiva, lo solicitado” (página 8)</i></p>	<p><i>Debemos complementarlo con el artículo 13 de la Ley de Transparencia, es decir, “*el órgano+ deberá enviar de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, informando de ello al peticionario (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p><i>Redacción confusa (Municipalidad de Providencia)</i></p> <p><i>No obstante ello, en el literal b) del mismo numeral, se señala que una vez subsanada la solicitud y en el caso de ser competente el órgano deberá proceder a revisar la completitud de la solicitud por lo que no queda claro en qué momento debe el órgano respectivo evaluar el cumplimiento de los requisitos en casi de indefinición de su competencia (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p>
<p><i>“Cuando sea posible individualizar al órgano competente, por existir una autoridad que deba conocer la solicitud de información según el ordenamiento jurídico, ya sea porque se desprende claramente de ella o de la subsanación correspondiente, en su caso, el sujeto pasivo requerido deberá derivar la solicitud dentro de las 48 horas</i></p>	<p><i>No se condice con lo establecido en el art. 45 de la Ley 19.880, que deberá resultar aplicable en la especie toda vez que ni la Ley 20.285 ni su reglamento establezcan una norma diferente al respecto (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p>

<i>siguientes” (página 8)</i>	
<i>“El sujeto pasivo al cual se le derivó un requerimiento de acceso a la información pública deberá efectuar la comunicación a que se refiere el numeral 1.4. como si se tratase de una nueva presentación, aun cuando el órgano que se declaró incompetente ya la hubiese efectuado” (página 9)</i>	<p><i>Se trata de un requisito que excede a la ley y al reglamento, por lo que sólo debiese establecerse como una buena práctica. El órgano requerido que en definitiva no era competente, tiene el deber de notificar al solicitante de la derivación que efectúe, con lo cual se da por cumplida la finalidad de informar adecuadamente al requirente de información (SEGPRES, Comisión de Probidad y Transparencia)</i></p> <p>Poca relevancia practica (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</p>
<i>“Se considerará, como buena práctica, indicar el nombre del encargado del procedimiento administrativo de acceso a la información del órgano al que se derivó la solicitud, a que se refiere el numeral 8 de la presente Instrucción General” (página 9)</i>	<p><i>Dicha nómina debería ser publicado en el sitio Web del Consejo (Tesorería General de la República)</i></p> <p><i>Esto es negativo, puesto que vuelve al personalismo que se intentó dejar de lado con la implementación de la Ley de Acceso a la Información (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p>
<i>“b) Si es competente para resolver la solicitud, caso en el que procederá a revisar la completitud de la solicitud y la eventual afectación de derechos de terceros, dando curso progresivo al procedimiento” (página 9)</i>	<p>Mayor especificación (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</p>

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 11

Problemas de plazo

Un plazo de horas no es conveniente. Se sugiere hablar de días (SEGPRES).

Plazo muy restrictivo. Extensión del plazo (MOP, SAG, Subsecretaría de Transportes)

Tiempo insuficiente e ilegal (Ministerio de Defensa)

	<p>Exceso de facultades por parte del Consejo para la Transparencia (SEGEOB, Subsecretaría de Telecomunicaciones)</p> <p><i>Como técnica legislativa debiera citarse el Artículo 12 de la Ley de Transparencia y no limitar las referencias que se hace a otros numerales de la propia instrucción (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)</i></p>
Observaciones Específicas	
<p><i>“Los sujetos pasivos deberán verificar si la solicitud de acceso a la información reúne los requisitos obligatorios señalados en el numeral 1.2. de la presente Instrucción General. Para el caso de no cumplir con uno o más de ellos, el órgano público informará al sujeto activo de esta situación dentro del plazo de 48 horas desde la presentación de la solicitud, indicándole con exactitud cuál o cuáles debe subsanar y la forma de hacerlo” (página 9)</i></p>	<p>Supera las facultades del Consejo para la Transparencia. Este no puede introducir modificaciones a la Ley N°20.285 (SEGEOB)</p> <p><i>Creemos que la labor del órgano de la administración se limita a dar lineamientos generales, con el fin de orientar al solicitante (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p>
<p><i>“Para el caso que el peticionario no indique su domicilio, un correo electrónico u otro medio de notificación y el órgano no tenga en sus bases de datos algún dato de contacto, éste no estará obligado a efectuar el procedimiento señalado en el párrafo anterior, debiendo declararse inadmisibles provisionalmente la solicitud, salvo que el sujeto activo por cualquier medio corrija dicha omisión dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuada su presentación” (página 9)</i></p>	<p>Párrafo confuso</p> <p><i>¿Qué tipo de solicitante está buscando el Consejo para la Transparencia, ¿Si no tiene una forma de comunicarse con el requirente, cómo sabrá este que tiene que completar dichos requisitos?, Si el domicilio, correo electrónico u otro medio de notificación es un requisito para la admisibilidad de la solicitud de acceso, ¿cómo no pudo completarse?, Se concluye que es un trámite dentro del procedimiento de acceso a la información que no tiene relevancia práctica y sólo –eventualmente– provoca una carga adicional al funcionario público (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p><i>La referida inadmisibilidad debiera aclararse mediante un acto administrativo el que debe notificarse según la Ley 19.880, lo que resultaría materialmente imposible por no contar con un domicilio para esos efectos. Por lo anterior, resulta más relevante aun permitir que se exija como un dato obligatorio el referido domicilio (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p>

<p><i>“Frente a una solicitud genérica de acceso a la información pública, los órganos deberán aplicar el mecanismo de notificación señalado en este numeral, es decir, solicitar al peticionario que subsane el defecto de falta de claridad en la identificación de la información pedida detectado en el correspondiente requerimiento, dentro del plazo de 5 días hábiles. De no requerir la subsanación oportunamente, el respectivo servicio no podrá alegar, frente a la interposición de un amparo ante el Consejo, la falta de especificidad de la solicitud de información” (página 9)</i></p>	<p><i>“Este párrafo es una actuación que va más allá de las competencias que tiene el Consejo para la Transparencia” (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p><i>Esta “falta de especificidad” es en realidad una causal de reserva que establece la ley en el art. 21 número 1 letra C, que obliga precisamente al órgano no a subsanar sino que derechamente a no entregar la información. Por lo demás, la LT no subsana la confusión entre solicitud clara y requerimiento genérico que se trató en el punto VI de este trabajo (Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Defensa)</i></p>
<p><i>“Una vez verificada la subsanación por parte del sujeto activo, dentro de los plazos establecidos, el órgano deberá dar curso progresivo a la solicitud de acceso a la información y sólo desde esa fecha comenzarán a correr los plazos para evacuar la respuesta a la solicitud, establecidos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia y en el numeral 6 de la presente Instrucción General” (página 10)</i></p>	<p><i>El Sistema de Gestión de Solicitudes debe estar a la altura de esta exigencia ya que actualmente los sujetos activos a veces subsanan una solicitud pendiente a través de una nueva solicitud y eso se puede prestar para equívoco (SAG)</i></p>
<p><i>“Se entenderá por solicitud genérica aquella que carece de especificidad respecto de las características esenciales de la información requerida, tales como su materia, fecha de emisión o periodo de vigencia, autor, origen o destino, soporte, etcétera” (página 10)</i></p>	<p><i>Solo considera algunos supuestos, siendo el más importante, el de la cantidad de información, omitido (Ministerio de Defensa)</i></p>

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 17

Problemas de Plazo

Tiempo insuficiente. Frente a lo anterior, podrá estudiarse algún mecanismo específico y flexible o simplemente, tal como se señala en el proyecto, aplicarse el artículo 21 N° 2 de la ley 20.285. (Tesorería General de la República, Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército, Municipalidad de Providencia).

Controversia con la definición del concepto de afectación de terceros

Se establece todo un protocolo cuando se trata de información que pudiere afectar a terceros tratándose de la transparencia pasiva, en cambio para los documentos que se deben publicar en la página Web, en el marco de la transparencia activa, que pudieren afectar derechos de terceros, como por ejemplo decretos alcaldicios que otorgan una ayuda económica para la adquisición de un medicamento de un contribuyente que adolece de alguna enfermedad, nada se dice. Se sugiere que se establezca la posibilidad de que quede a criterio del responsable de dichas publicaciones el otorgarle a dicho documento el carácter de secreto o reservado y como tal no ser publicado para quedar en un archivo especial en el municipio con la fundamentación correspondiente (Municipalidad de Calera de Tango)

Deducida la oposición del tercero, el artículo 34 inciso quinto del reglamento y 20 inciso tercero de la Ley 20.285 señalan que el órgano requerido queda impedido de entregar la información, en consecuencia si la impugnación del tercero es insuficiente es una cuestión que debe resolver el Consejo al momento de resolver el reclamo. No es competencia del órgano requerido la calificación de los motivos del tercero, según el texto legal, la obligación del Servicio en esta hipótesis es simplemente negar la información. El reglamento en estudio pone esta carga erróneamente en el Servicio en circunstancia que es una calificación jurídica que debe efectuar el Consejo al momento de resolver. Nada se dice cuando la notificación a un tercero se dificulta al desconocerse datos de contacto. Debe quedar expreso que en caso de oposición de tercero por simple interés, el servicio puede calificar la negativa (MOP)

No debiese ser necesario dar causas para oponerse a la entrega de información (Subsecretaría de Transportes)

Resulta necesario referirse o que se especifique en el instructivo que ocurrirá cuando el sujeto pasivo no comunique al tercero afectado, en el plazo de dos días que establece la ley, de la facultad que le asiste

	<p><i>para oponerse a la entrega de los documentos solicitados (SENAME)</i></p> <p><i>El traslado y el consecuente ejercicio del derecho de oposición, puede operar durante cualquier momento de la tramitación de la solicitud de acceso a la información pública (...) el procedimiento de traslado supone la existencia o conocimiento por parte del órgano requerido del domicilio del titular de los datos personales. Lo anterior fuera de no constituir parte de la función de la institución y no tener obligación legal de llevar un registro de domicilios, al desconocerlos lo único que en definitiva resulta es la desprotección de ese tipo de datos de carácter personal (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)</i></p> <p><i>Se sugiere que en estos casos se establezca como primera medida que el propio requirente indique si conoce o posee el domicilio del titular del dato de carácter personal (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)</i></p> <p><i>Se sugiere dejar constancia en la Instrucción que todas las notificaciones y comunicaciones que se envíen al sujeto activo, con motivo del análisis competencial, de cumplimiento de requisitos y de eventual afectación de derechos de terceros, se realicen a través de documentos en Braille o en formato de lectura fácil, cuando sea pertinente, en atención al tipo de discapacidad del solicitante (SENADIS)</i></p>
Observaciones Específicas	
<p><i>“Este derecho de oposición del tercero deberá ejercerse por escrito, dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha de notificación, y requerirá expresión de causa. Se entenderá que existe expresión de causa cuando, además de la negativa, el tercero indica alguna razón o fundamento que justifique la afectación de un derecho, no siendo suficiente esgrimir la afectación de un mero interés” (página 10)</i></p>	<p><i>Supera las facultades del Consejo para la Transparencia. El párrafo hace una distinción que no existe ni en la Ley 20. 285 y su Reglamento, entre mero interés y derecho (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Defensa)</i></p>
<p><i>“Deducida la referida oposición en tiempo y forma, el órgano requerido</i></p>	<p><i>Coloca en total indefensión al requirente de información y su posible</i></p>

<p><i>quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados y no le corresponderá, por tanto, analizar la pertinencia o calidad de la fundamentación de la negativa del tercero. En este caso, el sujeto pasivo deberá comunicar al solicitante la circunstancia de haberse negado el tercero en tiempo y forma a la entrega de la información, sin entregar copia de la oposición ni señalar la causa o causas en que se basa” (página 10)</i></p>	<p><i>presentación de amparo ante el Consejo para la Transparencia. Creemos que debería eliminarse la última parte, puesto que es contraria al espíritu de la Ley 20.285 que busca facilitar al ciudadano común acceso a la información (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p><i>Se opone a lo establecido por la ley 20.285 en su artículo 16 inciso segundo y tercero (SEGEGOB)</i></p> <p><i>Discusión en torno a la necesidad o no de entregar la fundamentación de la negación de terceros en post de un amparo frente al Consejo para la Transparencia (Taller de Expertos Jurídicos, Subsecretaría de Telecomunicaciones)</i></p> <p><i>Se sugiere agregar al final del mismo y antes del punto aparte, la frase “dicho tercero”, de modo tal que la oración quede del modo siguiente: sin entregar copia de la oposición ni señalar la causa o causas en las que se basa dicho tercero. Lo anterior toda vez que en virtud de lo dispuesto en el art. 16 de la Ley 20.28, la negativa a entregar la información deberá ser fundada, especificando la causal legal invocada, que es este caso será la oposición del tercero (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p>
<p><i>“Sólo en el caso de no deducirse oposición alguna en tiempo y forma, el órgano de la Administración del Estado requerido deberá entender que el tercero ha accedido a la entrega de los documentos o antecedentes respectivos, sin necesidad de certificación alguna. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de datos personales sensibles en ausencia de oposición se entenderá que el tercero no accede a la publicidad, debiendo aplicar el órgano público, de ser procedente, el principio de divisibilidad respecto de los documentos que los contengan” (página 10)</i></p>	<p><i>Es necesario aclarar la distinción entre datos personales y datos sensibles. Mejorar redacción.</i></p> <p><i>Al permitir que en caso de que no presente oposición el tercero dentro del plazo señalado, se puedan entregar sus datos personales -más no los sensibles- es una especie de consentimiento tácito en la entrega de los datos, cosa que actualmente es inaceptable, ya que sólo se puede entregar los datos personales cuando hay un consentimiento expreso del tercero y no presunto (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p><i>Se sugiere señalar que la definición de dato sensible es la del artículo 2º, letra g, de la Ley N° 19.628 (Subsecretaría de Transportes)</i></p>

	<p><i>Se estima que tratándose de datos personales de carácter sensibles y agotándose, sin resultados, los esfuerzos para ubicar el domicilio, debiera siempre privilegiarse su protección (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)</i></p> <p><i>Falta incorporar la situación en que la solitud de la información afecta claramente los derechos de las personas, caso en el cual, la administración debe tener la facultad de denegarla directamente, sin necesidad de traslado al tercero, toda vez que esta posibilidad no está excluida de la ley de transparencia (Ministerio de Defensa)</i></p>
<p><i>“Excepcionalmente, de concurrir alguno de los supuestos establecidos en el numeral primero del artículo 21 de la Ley de Transparencia, podrá el órgano requerido omitir la notificación a que alude el párrafo primero precedente y denegar la solicitud por afectar el debido cumplimiento de las funciones del órgano” (página 10)</i></p>	<p><i>Quita la obligación de trasladar la información (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p>No queda claro si el órgano podrá omitir la notificación a terceros, por considerar de oficio que afecta derechos de terceros. El instructivo apunta a que el órgano alegue que afecta el debido cumplimiento de sus funciones, debiendo alegar afectación de terceros. Es importante resolver este punto, cuando se trata de muchos terceros a notificar o cuando el tercero ya se hubiese opuesto a entregar la información anteriormente (SAG)</p>

3. Etapa de Resolución de la Solicitud de Acceso a la Información

Observaciones Generales

> Numero de comentarios: 6

El CPLT no está facultado

Sería deseable que se consideraran los procesos internos de los servicios (SEGPRES)

La respuesta de servicio no es un acto administrativo en los términos

	<p><i>de la 19.880 –dado que se informar por oficio o e-mail- no ha así la resolución de denegación (...). Sería conveniente que el Consejo aclarara el tipo de acto administrativo de respuesta. (MOP)</i></p> <p><i>Las exigencias de dictar actos administrativos en cada una de las etapas del procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información, convierte en burocrático el proceso de Transparencia Pasiva con el riesgo de no cumplir con los plazos legales (SEGEOB)</i></p> <p><i>Poco armonioso (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p>
--	---

Sección 3.1: Búsqueda de la información requerida

Observaciones Generales

<p>> Número de comentarios: 19</p>	<p>Clarificar definiciones</p> <p><i>Se debería, a nuestro juicio, especificar mediante el instructivo qué tipo de información será obligatoria custodiar (MOP)</i></p> <p><i>Debe definirse o aclararse que es lo que debe entenderse por “obligación legal de contar con la información solicitada” (Subsecretaría de Transportes)</i></p> <p><i>Agregar al 3.1 a) y b) la destrucción de los documentos por fuerza mayor o imprevistos imposibles de resistir y que formalidades implica (Ministerio de Bienes Nacionales)</i></p> <p>Obligatoriedad de la Instrucción General</p> <p><i>Exceso de atribuciones por parte del Consejo para la Transparencia (Superintendencia de Casinos y juegos).</i></p> <p><i>No puede el instructivo ordenar la instrucción de procedimientos sancionatorios (Ministerio de Defensa)</i></p>
---------------------------------------	--

	<p>Sujeto pasivo son la obligación de entregar la información <i>¿Cómo debe tratarse el caso de un órgano pasivo que no tiene la obligación legal de tener la información, pero que de hecho la tiene?</i> (Pablo Trivelli, ciudadano)</p>
<p>Observaciones Específicas</p>	
<p><i>“Si una vez efectuada la búsqueda, el sujeto pasivo constata que no posee la información deberá definir, previamente, si está legalmente obligado a tenerla o si no tenía obligación legal” (página 11)</i></p>	<p><i>Éste análisis puede realizarse por el servicio con antelación (SEGPRES)</i></p>
<p><i>“a) En caso de no tener obligación legal de disponer de la información solicitada, el servicio público deberá indicar esta circunstancia al sujeto activo y comunicarle que la información requerida no obra en su poder. Una vez notificada la referida respuesta, el órgano deberá dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él” (página 11)</i></p>	<p><i>Se debe especificar si dentro de esa no obligación de no contar con la información, se encuentra en haber dado cumplimiento a la obligación de derivación de información al Archivo Nacional (MOP)</i></p> <p><i>En relación a lo dispuesto en el artículo 13 de la ley, se establece que “En caso que el órgano de la Administración requerido no sea competente para ocuparse de la solicitud de información o no posea los documentos solicitados, enviará de inmediato la solicitud o lo autoridad que debo conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, informando de ello al peticionario. Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, el órgano requerido comunicará dichas circunstancias al solicitante.” Se considera que faltaría incorporar esta circunstancia, de modo que en caso de conocer al órgano competente se debe proceder a derivar la solicitud y a poner término al procedimiento tras la notificación al solicitante (SEGPRES)</i></p> <p><i>No se explicita la obligación de derivar (Taller de Sociedad Civil)</i></p>
<p><i>“b) En cambio, de existir la obligación legal de contar con la información solicitada y habiéndose constatado que aquella no obra en su poder, el órgano deberá comunicar esta circunstancia al solicitante y hacer entrega de la copia del acto administrativo que dispuso la</i></p>	<p><i>Es correcto no indicar restricción de uso en el empleo, pero se debiera requerir que en uso se individualice la fuente, dando cumplimiento así a los dispuesto en NORMA INTERNACIONAL ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN ISO 690 sobre Documentación - Referencias</i></p>

<p><i>expurgación de los documentos pedidos y del acta respectiva, en los términos señalados tanto en la Circular N° 28.704, de 1981, de la Contraloría General de la República, que regula la eliminación de documentos en la Administración Pública como por las leyes especiales dictadas al efecto. Una vez notificada la referida respuesta, el órgano deberá dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él” (página 11)</i></p>	<p><i>bibliográficas Contenido, forma y estructura de 1987, en particular en lo dispuesto en el numeral 7.1. (MOP)</i></p> <p><i>Se sugiere citar, además de la Circular 28.704, de 1981, de la Contraloría, la Circular 051, de febrero de 2009, de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, que contiene recomendaciones para los Órganos de la Administración del Estado sobre conservación, transferencia y eliminación de documentos (Subsecretaría de Transportes)</i></p> <p><i>Parece excesivo y puede generar cargas administrativas desmedidas. Es razonable que de esto solo se rinda cuenta al regulador, esto es el propio Consejo (CORFO)</i></p>
<p><i>“c) En la hipótesis anterior, para el caso de no existir un acto administrativo que haya dispuesto la expurgación de los documentos pedidos, el Servicio deberá agotar todos los medios a su disposición para encontrar la información y, en caso de determinarse posibles irregularidades, instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio para perseguir las responsabilidades existentes. De todo ello deberá informarse detalladamente al solicitante” (página 11)</i></p>	<p><i>Poco practicable (SAG)</i></p>
<p><i>Se considerará buena práctica que los órganos incorporen en el Índice de actos calificados como secretos y reservados, a que se refiere la Instrucción General N° 3, el acto administrativo en virtud del cual se notifique al solicitante que la información no obra en su poder, como consecuencia de la expurgación de los respectivos documentos o de la búsqueda infructuosa, a que se refieren los literales b) y c) precedentes, individualizando el acto administrativo correspondiente (página 11)</i></p>	<p><i>Se sugiere eliminar, pues si bien, es una sugerencia, lo cierto es que se desnaturaliza el índice puesto que, en la especie, se trata de información de la que no se dispone y no de información secreta o reservada (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p> <p><i>Se confunde el índice de actos calificados como secretos y reservados, con actos administrativos que declaran la expurgación de documentos o la inexistencia de los mismos. No parece coherente se incorpore en el referido índice el acto administrativo que comunica al solicitante que la información solicitada no existe en poder del sujeto pasivo (Ministerio de Defensa)</i></p>
<p><i>“En caso que existan circunstancias que hagan difícil reunir la</i></p>	<p><i>Se sugiere agregar la frase “artículo 14 de la Ley N° 20.285 y en el”</i></p>

información solicitada, ya sea por la antigüedad de ésta, por su volumen o por encontrarse en un lugar distinto o de difícil acceso para el órgano, podrá ampliarse el plazo para evacuar la respuesta al sujeto activo, en consideración a lo previsto en el numeral 6.2 de la presente Instrucción General” (página, 12)

toda vez que la ampliación del plazo se encuentra establecida expresamente en el referido artículo y no sólo en las instrucciones objeto de las presentes observaciones (Superintendencia de Casinos y Juegos)

Sección 3.2: Revisión de la información y acto administrativo final

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 23

Procesamiento de la información solicitada por parte de los organismos públicos

¿La información debe entregarse en la forma en que el requirente lo haya solicitado, aún cuando la institución la tenga disponible en otro formato? Se señala esto dado que la indicación era entregarlo en el medio disponible y esto no implicara distraer de sus funciones habituales ni construir información adicional a la existente (Servicio de Salud de Aconcagua)

El organismo requerido debía entregar la información de que disponga contenida en actas, resoluciones, expedientes, contratos y acuerdos y en el formato en que ella se encuentra. En otras palabras, no incluye el procesamiento de la información (Tesorería General de la República)

Obligatoriedad de la Instrucción General

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

No puede la instrucción fijar el contenido de un acto administrativo de decisión (Ministerio de Defensa)

Consideraciones con las personas discapacitadas

Se sugiere señalar en la Instrucción que la entrega y envío de la infor-

	<p><i>mación al requirente no solo se realice cuando éste haya manifestado en su solicitud de información sus problemas de movilidad o desplazamiento, sino también cuando al funcionario receptor le conste dicha circunstancia y, en particular, su condición de discapacidad (SENADIS)</i></p>
<p>Observaciones Específicas</p>	
<p><i>“a) Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles por internet o en cualquier otro medio, comunicar al solicitante, con la mayor precisión posible, la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información. Por ejemplo, este procedimiento podrá utilizarse cuando lo solicitado sean normas reglamentarias que se encuentren disponibles en una página web de acceso gratuito y que disponga del texto en el formato y versión solicitado; cuando la información se encuentre disponible en internet, caso en el cual se deberá señalar el link específico que la alberga o contiene, no entendiéndose cumplida la obligación con el hecho de indicar, de modo general, la página de inicio respectiva o cuando los documentos solicitados hubiesen sido enviados al Archivo Nacional, en cuyo caso se deberán señalar los campos exactos que permitan efectuar una búsqueda directa” (página 12)</i></p>	<p><i>Les sugiero incluir algún ejemplo de la situación descrita (Miguel Rojas, ciudadano)</i></p> <p><i>Se debe agregar la oración “se deberá”, en forma previa a la frase “comunicar al solicitante” (...) se sugiere eliminar la oración “y que disponga del texto en el formato y versión solicitado”, toda vez que a juicio de esta Superintendencia excede el sentido y tenor literal del art. 15 de la Ley 20.285 (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p> <p><i>Clarificar que información corresponde a los “campos exactos que permitan efectuar una búsqueda directa” de los documentos transferidos al Archivo Nacional. Les recomendaría que pidieran la participación expresa del Archivo Nacional para precisar este punto y favorecer mejores respuestas (Ministerio de Bienes Nacionales)</i></p> <p><i>Regla que resulta ambigua y difícil de interpretar, por lo que se estima necesario aclarar dicho concepto (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército)</i></p>
<p><i>“El órgano público no podrá utilizar el procedimiento a que se refiere el párrafo anterior cuando ello importe un entorpecimiento al ejercicio del derecho de acceso a la información” (página 12)</i></p>	<p><i>¿Cuál es el criterio para asumir que se ha entorpecido el derecho de acceso? (SAG)</i></p> <p><i>Se solicita eliminar toda vez que, a juicio de esta Superintendencia, se establece una restricción que excede la Ley, específicamente el ya citado art. 15, por lo que no corresponde que mediante una interpretación de la misma, se establezcan restricciones que el legislador no ha dispuesto. Tal vez podría esgrimirse como una sugerencia de buena práctica pero</i></p>

	<p><i>no como una restricción (superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p> <p><i>Sería pertinente que la Instrucción General señalare expresamente lo que se entiende por “entorpecimiento” (SEGPRES, Subsecretaría de Transporte)</i></p>
<p>“Evacuada la notificación al sujeto activo, dentro de los plazos que establece el artículo 14 de la Ley de Transparencia, se entenderá que la Administración ha cumplido con su obligación de informar, en la medida que la referida información se mantenga efectivamente en forma permanente a disposición del público” (página 12)</p>	<p><i>No se entiende exactamente cómo debe mantenerse la información solicitada en forma permanente a disposición del público (Municipalidad de Providencia)</i></p>
<p>“Se considerará como buena práctica que el órgano disponga la entrega y envío de la información al requirente, sin perjuicio de señalar en su respuesta que ésta se encuentra a disposición permanente del público, indicándole la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información” (página 12)</p>	<p><i>La medida es positiva para el requirente, pero puede provocar un incumplimiento en los funciones de los encargados de Transparencia del respectivo órgano de la administración (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p>
<p>“b) Cuando tratándose de la información solicitada no exista oposición de terceros, ni concurra a su respecto alguno de las causales de secreto o reserva establecidas en el artículo 21 de la Ley de Transparencia, es decir, afectación del debido cumplimiento de las funciones del órgano, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional, dicha información será pública y la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano requerido estará obligado a proporcionar la información pedida. Para ello deberá dictar el correspondiente acto administrativo” (página 13)</p>	<p><i>Al aludirse el art. 21, se omite mencionar la causal del numeral 5 del referido precepto legal (Superintendencia de Casinos y Juegos)</i></p> <p><i>No se entiende a qué se refiere cuando se dispone que se deberá dictar el correspondiente acto administrativo (Municipalidad de Providencia)</i></p>
<p>“Establecer la forma y medio de entrega. Para ello, la entrega se dispondrá en la forma y por el medio que el requirente haya señalado en su presentación, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles, en conformidad a lo establecido en el numeral 6.2. de la Instrucción</p>	<p><i>Se está estableciendo una exigencia no contemplada en el art. 17 de la citada Ley 20.285, por lo que no corresponde una interpretación de esta naturaleza, debiendo, por ende, eliminarse de las instrucciones que se pretenden dictar (Superintendencia de Casinos y Juegos).</i></p>

<p>General N° 6 de este Consejo. En este último caso, el acto administrativo deberá indicar las circunstancias que justifiquen la calificación del gasto como excesivo o no previsto y los medios y formatos alternativos a través de los cuales el sujeto activo podrá acceder a la información. Por ejemplo, el sujeto pasivo podrá proponer sustituir el formato papel (fotocopia o impresión) por formatos magnéticos, electrónicos u ópticos” (página 13)</p>	
<p><i>“Ordenar se adjunte la información a la notificación del acto administrativo que dispuso la entrega, cuando ello sea procedente en conformidad al medio de entrega de la información escogido por el solicitante en su presentación y de no ser necesario el pago de los costos directos de reproducción” (página 13)</i></p>	<p><i>No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)</i></p> <p>Aclarar qué debe entenderse por “acto administrativo que dispuso la entrega” (Tesorería General de la República)</p>
<p><i>“Se considerará como buena práctica que los órganos publiquen en la página web de Transparencia Activa, los actos administrativos por los cuales se acceda a las solicitudes de acceso a la información, clasificándolas por materia y fecha, salvo cuando se trate de información que ha sido entregada exclusivamente en atención a la persona del sujeto activo, caso en el cual, deberá abstenerse de publicar la respuesta correspondiente, por ejemplo, cuando lo solicitado sean datos personales sensibles y el solicitante es el titular de esos datos” (página 14)</i></p>	<p><i>Esta buena práctica sería una buena exigencia, siempre y cuando se provean de los medios tecnológicos suficientes para cumplir cabalmente. Como buena practica (o sea cada servicio arreglándose las como pueda) es difícil de cumplir (SAG).</i></p> <p><i>¿Implica publicar el documento in extenso o solo una plantilla en que se inscriba número, materia y fecha? (SENAME)</i></p> <p><i>¿Es necesario que se publiquen todos los actos por lo que se accede a la información? O es de mayor utilidad que los órganos públicos, identifiquen cuales han sido las materias más solicitadas en un período determinado (por ejemplo 3 meses) y publicar dicha información. Podría influir negativamente en los funcionarios del organismo y sus actividades habituales (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</i></p> <p><i>Debería señalarse los resguardos que deberán tomarse para mantener la reserva de los datos personales que éstos actos puedan contener, como el nombre y la dirección de personas naturales (Subsecretaría de Transportes)</i></p>

	<p><i>Se considera excesiva la obligación de publicar, en la página web de Transparencia Activa, de toda información que se entregue vía Transparencia Pasiva (Municipalidad de Providencia)</i></p>
<p><i>“c) Cuando respecto de la información solicitada concurra, a su juicio, alguna de las causales de secreto o reserva que establece el artículo 21 de la Ley de Transparencia, deberá denegar el acceso a la información. La negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, mediante la dictación del correspondiente acto administrativo, el que deberá ser fundado, especificando, con exactitud y remisión expresa a la norma que la contenga, la causal legal invocada y las razones de hecho y de derecho que en cada caso motiven su decisión. Asimismo, deberá indicar expresamente al solicitante que a su respecto puede interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación de la denegación de acceso. Por último, el acto deberá disponer su incorporación al Índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados una vez que se encuentre a firme, en conformidad a lo dispuesto en la Instrucción General N° 3 del Consejo, es decir, cuando habiendo transcurrido el plazo para presentar la reclamación a que se refiere el artículo 24 de la Ley de Transparencia, ésta no se hubiere presentado; habiéndose presentado la reclamación anterior, el Consejo hubiere denegado el acceso a la información sin que se interpusiere el reclamo de ilegalidad en el plazo contemplado en el artículo 28 de la Ley, o habiéndose presentado el reclamo de ilegalidad, la Corte de Apelaciones confirmare la resolución denegatoria del órgano o servicio de la Administración del Estado” (página 14)</i></p>	<p><i>Se solicita precisar cómo se puede considerar un acto “a firme”, si la ventana efectiva de tiempo entre que el ciudadano a quien se denegó la información y el Consejo notifique no está acotada (Subsecretaría de Transportes)</i></p>

Sección 3.3: Acto administrativo con múltiples decisiones

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 2

Definición de plazos

Se recomienda aclarar la hipótesis de que trata. Por ejemplo, el caso en que la respuesta de acceso deniegue información (SEGPRES, Comisión de Probidad y Transparencia)

A juicio de esta autoridad, lo razonable sería informar de todo en un solo acto administrativo, ajustándose al plazo contemplado en el art. 14 de la Ley 20.285 (Superintendencia de casinos y Juegos)

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 3

Definición del contenido de la notificación

Consideramos necesario que se determine cuál es el acto administrativo que pone término al procedimiento de acceso a la información (Tesorería General de la República)

Constituiría una buena práctica facultar al órgano de la administración requerido para que practique la referida notificación no sólo por el medio señalado por el requirente, sino también por cualquier otro que asegure la debida comunicación del acto administrativo respectivo (Subsecretaría de Transportes)

Se sugiere dejar constancia en la Instrucción que todas las notificaciones y comunicaciones que se envíen al sujeto activo en la etapa de resolución de la solicitud, se realicen a través de documentos en Braille o en formato de lectura fácil, cuando sea pertinente, en atención al tipo de discapacidad del solicitante (SENADIS)

4. Etapa de Cumplimiento de lo Resuelto

Sección 4.1: Procedimiento de cobro de los costos directos de reproducción

Observaciones Generales

> Número de comentarios:7

Definición de lo que se considerará bajo el término de cobro

Existe desacuerdo en torno a la existencia del cobro de los costos directos de reproducción, pues se podría caer en excesos (Isabel Cádiz, ciudadana).

En lo relativo al procedimiento de cobro de los costos directos de reproducción, resultaría pertinente incluir directrices que permitan uniformar los criterios para establecer los márgenes razonables dentro de los cuales no se cobrará costo alguno al solicitante (Subsecretaría de Transporte)

Es imprescindible establecer como una obligación a todos los órganos de la Administración del Estado que la ley de acceso vincula a mantener actualizados y disponibles al público el Acto Administrativo que fija los costos directos de reproducción de cada uno de los soportes en que se pueda solicitar la información además de establecer la forma y lugar de pago, prescribiendo además la aplicación de las sanciones de los artículos 45 y 46 de la ley 20.285 por incumplimiento a las obligaciones de transparencia activa (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

Definición de plazos

El plazo de 30 días para realizar el retiro de la información solicitada, no es suficiente (Subsecretaría de Telecomunicaciones).

Se deben establecer plazos al servicio para la entrega de la información, se sugiere un período de 10 días luego del pago de los costos de reproducción. También deberían establecerse medidas contra el sujeto pasivo por incumplimiento en este punto (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado, Taller Municipalidades)

Observaciones Específicas

“De solicitarse el retiro de la información desde alguna oficina del servicio, el sujeto activo tendrá un plazo de 30 días hábiles para ello. Transcurrido dicho plazo el órgano público no estará obligado a mantener la documentación a disposición del solicitante, sin perjuicio de disponer, como buena práctica, una nueva notificación y/o la ampliación del plazo de retiro” (página 15)

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

Sección 4.2: Entrega efectiva de la información solicitada**Observaciones Generales**

> Número de comentarios: 6

Leyenda identificatoria de “copia fiel del original”

El incluir una leyenda que identifique que es una copia fiel a su original, no tiene asidero legal (Superintendencia de Casinos de Juego, Ministerio de Defensa Nacional).

Además, esto constituiría una carga para el funcionario y sería difícil en el caso de las solicitudes electrónicas (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).

Asimismo, como este punto es nuevo, debería considerarse un tiempo prudente de transición (SAG).

Entrega efectiva de la información

Hacen falta sanciones cuando no hay respuesta a las solicitudes (Taller Municipalidades).

¿Cómo se trata la entrega efectiva de información cuando sólo se solicita tener acceso a la posibilidad de tomar fotos digitales a planos u otros documentos disponibles en papel?(Pablo Trivelli, ciudadano)

Sección 4.3: Entrega de la información que contenga datos personales

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 7

Poca claridad del procedimiento que se debe seguir en casos de solicitud no presencial

No se establece como verificar la identidad cuando el solicitante pide que le remitieran la información vía correo electrónico. Además se deberán dar las instrucciones pertinentes a Partes y regiones (SAG; Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado, Subsecretaría de Transporte.

Tratamiento de datos personales y/o sensibles

Existe confusión respecto al tema del tachado de los datos personales, pues se considera que el CPLT da por supuesto el conocimiento de la Ley de Protección de Datos (párrafos 2 y 3 del punto 4.3): *“se considera confusa la redacción del punto 4.3 que regula dos situaciones de tachado de datos personales, en primer lugar cuando una persona solicita datos personales de otro y en seguida el tachado de datos personales sensibles solicitados también por una persona distinta a la del titular, siendo un poco confuso en que situaciones opera el tachado de datos y en cuales opera la divisibilidad”* (Subsecretaría de Transporte; Subsecretaría de Telecomunicaciones, Clínica jurídica Universidad Alberto Hurtado)

Observaciones Específicas

“Sin perjuicio de lo anterior, en virtud del principio de divisibilidad, cuando la información solicitada contenga datos personales sensibles de un tercero y se haya dado aplicación a lo establecido en el numeral 2.3 de la presente Instrucción General, sin manifestarse consentimiento expreso por su parte, el órgano tachará aquellos datos, debiendo consignar en el formato respectivo que ello se debe a la aplicación de la Ley N° 19.628, y entregará la restante información” (página 16)

En relación con el punto 4.3 y las solicitudes de fichas clínicas y auditorías médicas y la ley 19.628 de datos sensibles el MINSAL, solicitó un pronunciamiento oficial del Consejo a fin de uniformar criterios ya que este Consejo en sus dictámenes no consideraba el Ord. 480 de fecha 12 de febrero de 2010 del MINSAL (Comité de Transparencia Hospital de Linares)

Sección 4.4: Certificación de la entrega efectiva de la información

Observaciones Generales

> Número de comentarios:11

Acta de entrega de información

Cumplir con este requisito sería bastante complejo en el caso de solicitudes vía web (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado) y no deja de ser un costo significativo en el caso de las notificaciones postales (Tesorería General de la República).

Además, se considera necesario definir en qué consiste el Acta (SENAME).

Se hace presente que si bien es cierto es posterior a la entrega de la información, no se especifica si ésta se encuentra contemplada en el plazo de los 20 días hábiles para responder, toda vez que si el “Acta de entrega de información” no es recepcionada debidamente por el Servicio, la presentación aun estaría “abierta” (Tesorería General de la República).

Necesidad de certificación de entrega efectiva de la información

Se valora el tema de la Certificación, ya que faltaba estandarizar el cierre del procedimiento, ya que muchas veces no se han quedado con evidencia de que se ha entregado la respuesta. Esto ayuda a ordenar el procedimiento y a cerrarlo.

Obligatoriedad de la Instrucción General

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

Observaciones Específicas

“e) Firma del solicitante o de su apoderado, en el caso de tratarse del retiro desde una oficina del órgano respectivo. Si este último no supiere o no pudiere hacerlo se dejará testimonio de esta circunstancia, expresando el motivo por el cual no firma; y procederá a estampar la

Letra e) No queda claro cuando se refiere a “Si este último no supiere...” ¿sólo corresponde al apoderado? En caso de ser así. ¿No debiesen ser ambos? (Subsecretaría de Transportes).

<i>impresión digital del pulgar de su mano derecha o en su defecto de cualquier otro dedo” (página 17)</i>	
“f) Nombre, firma y timbre de la persona que remite la información o hace entrega de la misma” (página 17)	<i>La Superintendencia solicita que se permita que sea un timbre institucional y no de una persona o cargo determinado, estimándose que de esa forma se cumple de igual forma con la finalidad de la instrucción (Superintendencia de Casinos de Juego).</i>
“Se deja constancia que, cualquiera sea el medio dispuesto para la entrega de la información, será de cargo del órgano acreditar, en caso de que se presente un amparo ante el Consejo para la Transparencia, que se efectuó, por una parte, la entrega material al solicitante y que ello se realizó dentro de los plazos dispuestos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia”	<i>No puede la instrucción establecer carga probatoria a un sujeto determinado (Ministerio de Defensa Nacional).</i>

5. Del expediente administrativo y del registro de actuaciones

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 4

Homologación y digitalización del contenido del expediente y del registro de actuaciones

Idealmente este registro debiese ser electrónico, y debiese llevarlo el Encargado de Transparencia del servicio (SAG).

Además, debería detallarse el contenido del expediente (Tesorería General de la República)

Limitaciones operativas: asimetría de los servicios públicos

La exigencia de un expediente administrativo y del registro de actuaciones significaría un aumento considerable en la carga de trabajo de los servicios, eso sin considerar que la digitalización de los procesos

	<p>no se ha avanzado de igual manera en todos los organismos. Además, no se establece cómo se verificará la identidad del solicitante en las solicitudes web (SAG, Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</p>
Observaciones Específicas	
<p><i>“Además, por cada solicitud deberá llevarse un registro actualizado, escrito en formato material o electrónico, de las actuaciones, documentos o resoluciones señaladas en el párrafo precedente con indicación de la fecha y hora de su presentación, ocurrencia o envío, al que tendrán acceso permanente los interesados” (página 18)</i></p>	<p><i>Sería conveniente que se especificara el concepto y alcance de la expresión “interesados” (Tesorería General de la República).</i></p>

III. NORMAS GENERALES

6.- Plazos del Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información

Sección 6.1: Plazo general

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 9

Limitaciones jurídicas

La aplicación de plazos de leyes especiales no es procedente para la Ley de Transparencia (SEGPRES)

Definición clara de los plazos

Se sugiere incluir la forma en que deben contabilizarse los plazos. (Miguel Ruíz, ciudadano)

Observaciones Específicas

“Por ejemplo, en virtud de lo dispuesto en los artículos 6°, inciso segundo, y 8° del Reglamento sobre concursos de personal regidos por el Estatuto Administrativo, contenido en el Decreto Supremo N° 69, de 2004, del Ministerio de Hacienda, los participantes tienen derecho a conocer el acta y todos sus antecedentes en dichos concursos, documentos que deberán estar a disposición de todos los participantes en el plazo establecido para la reclamación, es decir, en el plazo de 10 días hábiles”. (página 18)

Nuestra observación dice relación con los exámenes psicológicos. A nuestro juicio no se debe tener acceso a estos test ya que serían uno de los temas que consideramos como sensibles (Ministerio de Obras Públicas)

El ejemplo causa confusión respecto de los plazos establecidos en la ley, y fue objeto de diversos comentarios (MOP, Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado, Municipalidad de Coquimbo, Subsecretaría de Transporte)

Sección 6.2: Prórroga del plazo

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 8

Redacción confusa

La redacción del punto 6.2 produce confusión en los plazos totales, por derivación y prórroga (SEGEOB, Superintendencia de Casinos y Juegos).

Causales de prórroga de plazo

Se estima que no es pertinente limitar la solicitud de prórroga solo a estas causales.

Observaciones Específicas

“Excepcionalmente, los órganos públicos podrán disponer, por una sola vez, la prórroga del plazo de 20 días hábiles del procedimiento administrativo de acceso por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. El plazo señalado constituirá un límite máximo, por lo que se podrá disponer la prórroga por plazos más breves” (página 19).

Se sugiere que esta opción sea establecida como una buena práctica en virtud del principio de oportunidad, toda vez que no se trata de una obligación establecida en la ley ni su Reglamento (SEGPRES).

Consideramos que es positivo el hecho que se limite el uso de esta facultad a los órganos de la Administración solo por una vez, puesto que si no se deja expresamente dicha limitación, podría provocar una prórroga infinita (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

“c) Cuando se trate de una gran cantidad de documentos, respecto de los cuales deba aplicarse el principio de divisibilidad, en conformidad a lo dispuesto en el numeral 4.3. de la presente Instrucción General” (página 19).

El término “gran cantidad de documentos” podría asimilarse a la causal de denegación de información contenida en el número 1 del artículo 21 de la Ley 20.285, letra b. Por ello, creemos que para evitar malinterpretaciones, deberían explicar de manera más detallada los ejemplos que proponen o de llenar los espacios para evitar confusiones. Creemos que debe señalarse expresamente que el servicio cuando haga uso de la prórroga del plazo, accede a la entrega de la información solicitada (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

“d) Cuando la información solicitada deba ser recabada desde diversas oficinas del órgano, desde lugares de difícil acceso y/o reordenada

No corresponde procesar la información a solicitud del ciudadano, si no que entregarla en las condiciones que se encuentra y ser el ciudadano

en función de los criterios definidos por el solicitante” (página 19).

quien realice los procesos que estime conveniente (Subsecretaría de Transporte, Ministerios de Transporte y Telecomunicaciones)

7.- Delegación de Firma del Jefe Superior del Servicio para Dictar Actos en el Procedimiento de Acceso a la Información

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 7

Burocracia y administración pública en el procedimiento de acceso a la información

Posible desvinculación del Jefe de Servicio del procedimiento de acceso a la información, lo que causa problemas en la identificación de la estructura jerárquica del servicio por parte del solicitante (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

Burocratización del acto administrativo de acceso a la información.

Especificidad de los organismos públicos

Los Comandantes en Jefe (Jefes de Servicio) tienen la facultad de delegar no solo la firma sino que también parte de sus atribuciones meramente administrativas (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército).

Cuando se envían solicitudes o responden solicitudes, o cuando se deniega una solicitud, es firmado por el Alcalde, sin antes pasar por el Administrador Municipal, dependiendo del asunto que se trate, pues a veces dicho administrador tiene la facultad de firmar por orden del Alcalde (Taller de Municipalidades).

Observaciones Específicas

En los actos que se ejecuten en ejercicio de alguna de las facultades delegadas, deberá dejarse constancia de que se efectúa “Por orden de (indicar el cargo de la autoridad delegante)” (página, 19)

Se recomienda incluir este párrafo en las notificaciones (SAG)

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

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 2

Limitaciones de aplicación

Necesidad de nuevos funcionarios para cumplir el rol de encargado (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).

Obligatoriedad de la Instrucción General

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

9. Sistema Electrónico para la Gestión del Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 14

Limitaciones de la aplicación de un Sistema Electrónico

La aplicación de este sistema está sujeta a limitaciones presupuestarias (SAG, Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado, Subsecretaría de Transporte, Taller Organismos de Administración Central).

Es necesario detallar las funciones de cada encargado dentro del área competente al establecimiento del sistema electrónico en relación a la aplicación de la Ley 20.285 (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).

Se sugiere agregar un párrafo que indique que cada organismo público deberá adoptar todas las providencias que sean necesarias para asegurar la plena accesibilidad de las personas con discapacidad (SENADIS).

Obligatoriedad de la Instrucción General

No tiene carácter normativo, lo que es contradictorio con el carácter obligatorio del instructivo (Ministerio de Defensa Nacional)

	<p>El CPLT excede sus facultades</p> <p>El Sistema de Gestión de Solicitudes es impuesto e implementado por la Comisión de Probidad y Transparencia de la SEGPRES, por lo que aquí se propone excede las facultades del CPLT en la materia (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército).</p>
<p>Observaciones Específicas</p>	
<p><i>“Sin perjuicio de lo anterior y con la finalidad de asegurar la presentación electrónica de solicitudes, los órganos públicos deberán informar en el banner “Solicitud de información Ley de Transparencia” un plan de contingencia que contemple las distintas alternativas para dar cumplimiento a dicha obligación cuando el sistema electrónico presente algún desperfecto, no se encuentre operativo, deje de estar disponible para el público, el nivel de acceso disminuya o sea intermitente o se vea comprometido por ataques externos, por ejemplo, dentro de las medidas a ser ejecutadas podrán disponer de un correo electrónico institucional que se active en estos casos, en virtud de lo prescrito en el artículo 7° del Decreto Supremo N° 100, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia” (página 21)</i></p>	<p><i>Sería recomendable eliminar esta última frase, entendiendo que, en cumplimiento del Decreto N° 100 Y de acuerdo al contexto del presente documento, el correo electrónico no es una vía válida para solicitar información, a menos que el mismo servicio valide dicha vía, tal como se señala en decisiones CI-10, (57-11, (58-11, (68-10, (172-11, C509-09, (526-09 y (567-10. En concreto, de dichas decisiones es posible determinar que quien viene a validar el medio es el propio servicio, al dar respuesta o acusar recibo por medio del mismo correo electrónico, pero no el Consejo, a quien sólo le cabría constatar tal situación (SEGPRES, Comisión Probidad y Transparencia).</i></p>

10.- Principio de Accesibilidad Universal de Personas con Discapacidad y el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información

<p>Observaciones Generales</p>	
<p>> Número de comentarios: 4</p>	<p>Limitaciones a la aplicación del principio de accesibilidad</p> <p>La aplicación de este principio está sujeta a limitaciones de tiempo y presupuesto (SAG)</p> <p>Necesidad de participación del SENADIS</p> <p>El CPLT en conjunto con el SENADIS deben entregar las directrices necesarias para que los órganos de la administración, puedan hacer estos ajustes (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)</p>

Observaciones Específicas

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

Se deberán tener en especial consideración las normas que se dicten por los organismos competentes en esta materia que busquen garantizar la accesibilidad universal. En especial, respecto del sistema electrónico de acceso a la información se tendrá como referencia la Guía de Accesibilidad para discapacitados en sitios web, del Comité de Normas para el Documento Electrónico, de diciembre de 2006” (página 21).

Se sugiere reemplazar dicho texto por los que se indican a continuación: “Durante la ejecución del procedimiento administrativo de acceso a la información, deberán adoptarse las medidas indicadas en esta Instrucción y las que sean necesarias y adecuadas para un caso particular, sin que importen una carga desproporcionada o indebida, con el objeto de permitir que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho de acceso a la información, en condiciones de igualdad con las demás personas.

Lo anterior, teniendo presente lo establecido en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial el 17 de septiembre del 2008, en especial, su artículo tercero sobre Principios Generales, entre ellos, los de igualdad de oportunidades, accesibilidad y no discriminación. Asimismo, su artículo noveno relativo a Accesibilidad, que dispone: “A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia”

Además, durante el ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de las personas con discapacidad, se deberán tener presente los principios de accesibilidad universal y diseño universal contemplados en la Ley N° 20.422.

Estos principios de carácter general deberán informar el procedimiento administrativo del derecho de acceso a la información. Además, deberán realizarse las adecuaciones o adaptaciones que sean necesarias y pertinentes, en un caso particular, para que una persona con discapacidad pueda ejercer su derecho, en igualdad de condiciones con las demás personas. Estas adecuaciones reciben el nombre de ajustes necesarios en la Ley N°20.422 y su no aplicación importa una transgresión al derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo octavo de la Ley N° 20.422. Finalmente, se deberán tener en especial consideración las normas que se dicten por los organismos competentes en esta materia que busquen garantizar la accesibilidad universal. En especial, respecto del sistema electrónico de acceso a la información se tendrá como referencia la Guía de Accesibilidad para Discapacitados en sitios web, del Comité de Normas para el Documento Electrónico, de diciembre de 2006” (Senadis).

11.- Aplicación de Procedimientos Distintos a los Establecidos en la Ley de Transparencia

Observaciones Generales

> Número total de comentarios: 3

Aplicar procedimientos distintos a los de la Ley de Transparencia perjudica el acceso a la información

La elección de procedimiento por parte del solicitante limita su acción, pues en él recae la responsabilidad de indicar que tipo de procedimiento es el que desea que prime sobre el otro (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado)

Se sugiere que todo procedimiento que ya esté regulado de forma especial, siga considerándose de esa forma y no se privilegie la aplicación de la Ley de Transparencia (I. Municipalidad de Coquimbo)

La propuesta del CPLT en este punto, es correcta

El presente tema es un complejo problema que difícilmente puede solucionar un reglamento. La uniformidad en esta materia es una cuestión que requiere cierto grado de desarrollo, por lo cual, la opción tomada por el CPT en el presente reglamento, es la correcta (Subsecretaría de Transporte, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones).

12. Banner “Solicitud de Información Ley de Transparencia”**Observaciones Generales**

> Número total de comentarios: 4.

Homologación del contenido del Banner

El establecer un Banner de “Solicitud de Información Ley de Transparencia” es una tarea que le compete al CPLT, a fin de homologar los datos que ahí se expongan y de asistir a los organismos que así lo requieran (Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado).

Además, sería bueno el disponerlo siempre y cuando que se encuentre al interior del Banner de Gobierno Transparente, dado que contar con 2 opciones en el home de la página podrá confundir a los usuarios, más que facilitarles el acceso (CORFO).

Se consideraría práctico contar con un Banner que fuese igual para todas las páginas de solicitudes para la entrega de información, para no dificultar la búsqueda (Taller Sociedad Civil).

El CPLT excede sus facultades

El Sistema de Gestión de Solicitudes es impuesto e implementado por la Comisión de Probidad y Transparencia de la SEGPRES, por lo que aquí se propone excede las facultades del CPLT en la materia (Oficina de Transparencia e Información Pública del Ejército).

IV. APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY N° 19.880, QUE ESTABLECE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Observaciones Generales

> Número total de comentarios: 2

Comentario legal acerca de la improcedencia de la supletoriedad de la Ley N° 19.880

Resulta jurídicamente improcedente sostener que la Ley 19.880 se aplicará en forma supletoria a las instrucciones que dicta ese Consejo toda vez que en virtud de lo prescrito en el art. 1 del referido cuerpo legal, la Ley de Procedimiento Administrativo es supletoria a la Ley 20.285, pero no así a las instrucciones que se dicten en virtud de este último cuerpo legal (Superintendencia de Casinos de Juego)

Observaciones Específicas

“En todo lo no previsto por esta Instrucción General, la Ley de Transparencia y su Reglamento, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la Ley N° 19.880” (página 22).

Este punto contempla un error al precisar que la Ley N° 19.880 aplica supletoriamente en lo no previsto por el proyecto de instrucción general, la Ley N° 20.285 y su Reglamento, ya que la ley es la que establece el procedimiento (artículo 1° inciso 1° de la Ley N° 19.880) y no una instrucción que es una interpretación de la ley con carácter vinculante. Por lo tanto, la frase correcta sería “En lo no previsto por la Ley N° 20.285, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la Ley N° 19.880” (Subsecretaría de Transporte, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones).

V. VIGENCIA

Observaciones Generales

> Número de comentarios: 1

Extensión del plazo

El periodo de vigencia de dos meses (primer día hábil del tercer mes) es considerado como poco. Lo ideal serían tres meses (Taller Municipalidades).

VI. PUBLICACIÓN

Observaciones Generales

No se presenta ningún tipo de observación o comentario acerca de este punto.

APRECIACIONES GENERALES DEL DOCUMENTO

Organismo	Comentarios
SEGPRES	<p><i>El borrador en comento se condice con las atribuciones y facultades que el legislador ha entregado al Consejo para la Transparencia.</i></p> <p><i>El documento utiliza un lenguaje claro y sistematiza correctamente la normativa vigente sobre acceso a la información pública, dando directrices en aspectos poco definidos en los que el mismo Consejo para la Transparencia ha sentado jurisprudencia anteriormente.</i></p> <p><i>Las instrucciones generales que dicte el Consejo para la Transparencia deben ajustarse a las normas constitucionales, legales y reglamentarias vigentes.</i></p> <p><i>El Consejo para la Transparencia carece de facultades para interferir en materias propias de la potestad reglamentaria del Presidente de la República, de forma que, en sus instrucciones, no puede imponer nuevas obligaciones o exceder las vigentes.</i></p>
Ministerio de Bienes Nacionales	<p><i>Enfatizar o mencionar al principio del borrador lo que se encuentra implícito en toda la propuesta: el procedimiento administrativo especial, fijado en la ley 20.285, no exime de cumplir principios y obligaciones establecidas en la ley 19.880.</i></p>
Oficina de Transparencia de la Aviación	<p><i>La incorporación de algunos plazos dentro del procedimiento de tramitación de las solicitudes de información deberían ser incorporados a través de la modificación de la Ley N° 20.285 y no a través de un instructivo del Consejo para la Transparencia.</i></p>
Gobierno Transparente (Luis García, Ingeniero Delegado Gobierno Transparente)	<p><i>En relación con el nombre del documento, se estima que debería ser distinto, para lo cual se proponen las siguientes alternativas: "Instructivo General sobre..." O Directiva N°xx del Consejo para la Transparencia sobre el proceso...", lo anterior permite reemplazar la palabra "Instrucción" que a juicio del infrascrito no es coherente con el documento.</i></p>
Municipalidad de Coquimbo	<p><i>Algunas situaciones, como lo son, las reiteradas certificaciones que debieran hacerse en el procedimiento, sólo vienen a retrasar su oportuno cumplimiento y en repetidas ocasiones implicará</i></p>

	<p><i>sacar a funcionarios de sus labores habituales y propias de la función municipal, objetivo que ciertamente no ha tenido en vista el legislador.</i></p>
<p>Subsecretaría de Transporte, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones</p>	<p><i>El nivel de detalle entregado por el documento analizado condiciona y modifica fuertemente el actuar interno de este servicio, el cual es distinto según parámetros propios de la consulta, ya sea ésta ingresada a nivel central o regional, de manera física o virtual.</i></p> <p><i>La presente instrucción no reconoce ni da la posibilidad de establecer modalidades más ad –hoc a la cultura de este servicio, forzando condiciones que no necesariamente irán en beneficio del ciudadano, o del espíritu de la Ley de Transparencia.</i></p> <p><i>La amplitud de las temáticas y áreas que regula la presente instrucción hace muy difícil su puesta en marcha sin una adecuada planificación, diseño, desarrollo, capacitación e implementación en todos los servicios y dependencias de esta Subsecretaría.</i></p> <p><i>Muchas de las nuevas exigencias necesariamente requerirán de recursos no contemplados, lo cuales solo podrían ser planificados en un nuevo período presupuestario.</i></p>
<p>SENAME</p>	<p><i>Destacar el esfuerzo de sistematización del Consejo para la Transparencia, por ordenar y uniformar el procedimiento administrativo de tratamiento de una solicitud de acceso a la información, para los distintos órganos de la administración del Estado y, para nuestro Servicio en particular.</i></p> <p><i>No admite mayores observaciones en orden a corregir o rectificar deficiencias o falencias en sus contenidos, sino más bien, viene a evidenciar algunas limitaciones o ausencias en los procedimientos nuestros como institución, algunos de ellos en la forma de recomendaciones como buenas prácticas.</i></p>
<p>Taller de Expertos Jurídicos</p>	<p><i>Gladys Camacho, docente de la cátedra de Derecho Administrativo</i></p>

de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile

Me preocupa mucho la reglamentación tan exhaustiva, tan exigente que se está haciendo. El principio de transparencia es un apoyo a estabilizar, a profundizar el estado democrático, pero no la razón de ser de la administración ni del estado.

Se debe dar un reglamento sencillo, ágil, que permita funcionar armónicamente a los organismos con que esto está, éste deber de hacer, de buen hacer.

Yo creo que la guía y el norte es fomentar un buen hacer, transparente, de la administración, que va por el lado de que sus decisiones se comprendan, se conozcan.

Macarena Rodríguez, Directora de la Clínica Jurídica de la Universidad Alberto Hurtado. Taller de Expertos Jurídicos

Ésta instrucción posee aciertos clarísimos. Por ejemplo, en el tema de la obligación de invocar la causal de reserva.

Llevar a la práctica todas las medidas y buenas prácticas de la Instrucción General requiere un mayor presupuesto y plazo de implementación. Para evitar una reacción muy negativa por parte de los organismos públicos habría que trabajar fuertemente el tema de la comunicación y el apoyo.

Luis Cordero, docente de la cátedra de Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile

Mi recomendación inicial sería que ustedes pusieran a pie de página, en aquellos aspectos relevantes, es que este criterio fue establecido en las decisiones tales o cuales, porque en términos, simples, la impresión que a mí me da es que el consejo está aprobando una instrucción que corresponde a criterios de sistematización de sus decisiones. Si eso es así, entonces la instrucción tiene una característica de hacer predecible una cierta experiencia, y difunde la manera en la que está operando. (...) lo que está haciendo el consejo, en mi opinión, es sistematizar un conjunto de criterios que ya tiene. Si esto es así, probablemente la instrucción es mucho más amigable.

Lo segundo tiene que ver con la naturaleza. Mi permanente preocupación

	<p>en el caso de la instrucción del consejo es que juegan en un borde muy peligroso. Entonces, el lenguaje que ocupa esta instrucción de procedimiento administrativo hecho en la regla final de supletoriedad es más que una instrucción, un reglamento, y yo creo que evitaría hacer mención a una estructura de ese tipo. Yo creo que colocar a pie de página los precedentes sobre los cuales se basa ésta decisión, probablemente aliviana ese sesgo.</p> <p>Mi preocupación es cómo plantear una instrucción que cumpla la finalidad que pretende el consejo, pero que dé las menos señales posibles del punto de vista estratégico de su impugnación. Me da la impresión de que esta instrucción se hace fuerte, y por lo menos así yo la leo, en el entendido de lo que está haciendo el consejo es sistematizar ese conjunto de precedentes que ha estado ocupando hasta ahora.</p> <p>En la medida que sea leída como una instrucción dura, intensa, tiene un problema de vicios de la instrucción.</p> <p>Tomás Vial, docente de la cátedra de Derecho Constitucional de las Facultades de Derecho de la Universidad Diego Portales y de la Universidad Andrés Bello</p> <p>Acá hay un marco que es legal y reglamentario, y además, la visión del consejo (...) La instrucción tiene que precisar y hacer operativo lo que ya está como obligación. Las cargas son propias de la ley y del reglamento, no de la instrucción.</p> <p>Tiene que ser un instrumento que informe al operador todo lo que tiene que ir haciendo en cada paso, y yo creo que eso está absolutamente claro en el procedimiento.</p>
<p>Taller de Expertos en Gestión</p>	<p>Existía una necesidad de escribir esta Instrucción, ya que se dan muchas confusiones en el ámbito procedimental.</p> <p>Se destaca de la Instrucción aquellos puntos relacionados con la Certificación.</p> <p>Es favorable que exista un lenguaje común entre el conjunto de instituciones que aplican la ley.</p> <p>En la Instrucción aún hay muchas cosas que no son detalladas.</p>

Organismos de Administración Central	<p><i>Existen algunos puntos muy buenos en la instrucción. En cambio, otros son de difícil implementación.</i></p> <p><i>Se considera razonable acudir a las buenas prácticas y recomendaciones.</i></p> <p><i>Se debe tener en cuenta las distintas realidades al interior de los organismos públicos.</i></p> <p><i>Existen dudas en relación al contenido y al ámbito de aplicación de las definiciones de la Instrucción y las buenas prácticas.</i></p>
Taller de Municipalidades	<p><i>Se considera positiva la existencia de la Instrucción.</i></p> <p><i>La Instrucción permite sistematizar una serie de acciones.</i></p> <p><i>Se solicita incorporar un acápite relacionado con el derecho del ciudadano de acudir al Consejo para la Transparencia cuando no está conforme con la respuesta.</i></p>

CONSULTA PÚBLICA
INSTRUCCIÓN GENERAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS · UNIDAD DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES / OCTUBRE 2011