



Manual *de la* *Instrucción* *General* **N°10**

**Sobre Procedimiento de
Acceso a la Información**



**#ESMI
DERECHO
SABER**

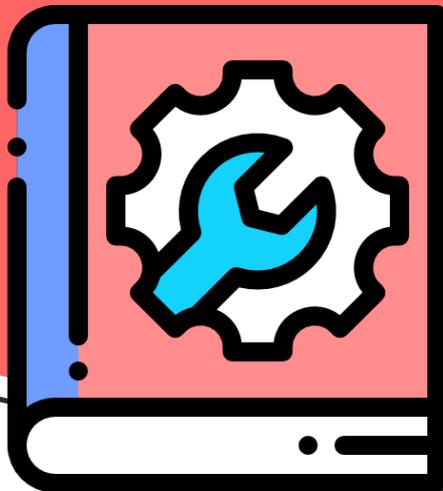
Este manual busca resumir y simplificar los elementos esenciales de la Instrucción General N°10 sobre el Procedimiento de Acceso a la Información del CPLT ("IG N°10"), permitiendo, a los órganos obligados, un acceso simple y directo a sus disposiciones.

No busca su reemplazo y, por tanto, en caso de conflicto o divergencia, las disposiciones de la IG N°10 tendrán prevalencia. Para su consulta, la IG N°10 se encuentra disponible [aquí](#).

Se hace presente que en el Congreso Nacional se está tramitando una modificación a la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública. (Boletín N°12.100-07). En el evento que se apruebe dicho proyecto, este manual tendrá aplicación hasta la entrada en vigencia de dichas modificaciones. En el siguiente link se puede acceder al estado de tramitación de la iniciativa legal:

http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=12100-07





Contenido de la Guía

I.

Definiciones

II.

**Procedimiento de
acceso a la información**

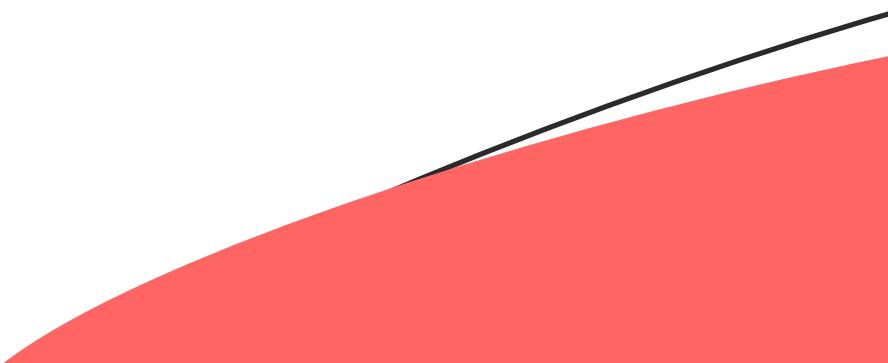
III.

Normas generales

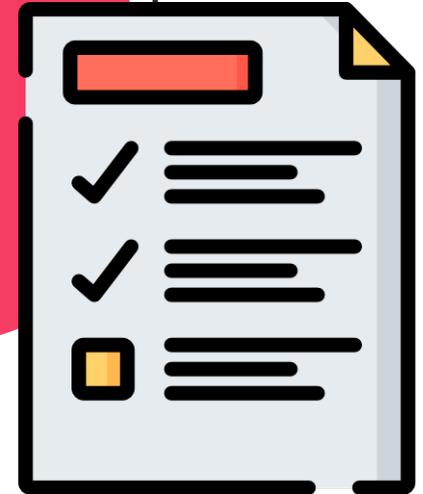
I. DEFINICIONES PRINCIPALES



- 1. Procedimiento de acceso a la información:** actos por el que una persona pide información a un órgano de la Administración.
- 2. Solicitante:** cualquier persona, natural o jurídica, que solicita información pública.
- 3. Órgano:** las municipalidades, los órganos de la Administración del Estado, y los demás órganos y servicios que señala la Ley de Transparencia.
- 4. Terceros:** persona que puede ver afectados sus derechos con la entrega de la información.

5. **Banner Solicitud de Información Ley de Transparencia o Banner:** banner que permite acceder a un formulario para realizar solicitudes de información y a los canales de recepción de solicitudes. Este puede redirigir al Portal de Transparencia del Estado (www.portaltransparencia.cl).
 6. **Datos sensibles:** datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos de su vida privada o intimidad, como los hábitos personales, el origen racial, las opiniones políticas, las creencias religiosas, los estados de salud y la vida sexual.
 7. **Días hábiles:** de lunes a viernes, no se cuentan los sábados, domingos ni los días festivos.
- 

II. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



El procedimiento tiene 4 etapas:

- (1)** Etapa de ingreso de la solicitud
- (2)** Etapa de análisis formal
- (3)** Etapa de resolución de la solicitud
- (4)** Etapa de cumplimiento

1. PRIMERA ETAPA:

Ingreso de la solicitud



1.1. Canales de ingreso

El procedimiento se inicia con el ingreso escrito de la solicitud, por la vía que elija el Solicitante, las que pueden ser:



Por un sitio web disponible para ello por el Órgano (si el Órgano se ha adherido al Portal de Transparencia, el ingreso de la solicitud se hará a través de dicho portal).

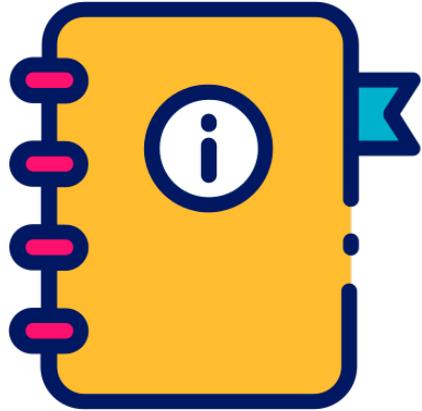


En papel de manera presencial en las oficinas del Órgano o por correo postal.



¿Qué pasa si se hace un ingreso por un canal no señalado?

Se entenderá válido en caso de que el Órgano o entidad acuse recibo y tramite la solicitud.



1.2. Requisitos de la solicitud

Las solicitudes deben contener:

- (1) Datos mínimos del Solicitante
- (2) el nombre del Órgano
- (3) la información que se pide
- (4) la firma del Solicitante

(1) Datos mínimos del Solicitante:

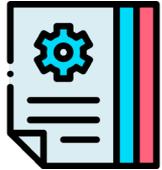


- Nombre y apellido o razón social (si es, por ejemplo, una empresa o una ONG) del Solicitante.
- Nombre y apellido del apoderado si es que el Solicitante actúa representado.
- Dirección particular, laboral y/o de correo electrónico del Solicitante o apoderado.



¿Se debe pedir algún documento al apoderado?

Se debe pedir que se acredite la representación cuando el acceso se otorgue por una especial vinculación con la información pedida como, por ejemplo, cuando se soliciten datos personales del Solicitante.



(2) El nombre del Órgano

Para esto, basta alguna indicación que permita identificarlo, como, por ejemplo, una sigla o una expresión de uso habitual.



(3) La información que se pide

Indicando las principales características de la información, como, por ejemplo, su materia, fecha, origen, destino o soporte.



(4) La firma del Solicitante

Esta podrá ser electrónica o manuscrita, este último caso, cuando la solicitud se haga mediante un formulario físico. Cuando el envío de la solicitud se realiza a través del Portal de Transparencia se entiende que hubo firma.



**¿Qué pasa si el Solicitante no
supiere o pudiere firmar?**

*Se dejará registro de ello y se procederá a
estampar la huella dactilar de cualquier dedo.*

1.3. Elementos adicionales

(5) Si el Solicitante desea ser notificado por correo electrónico, señalando una dirección de correo electrónico para ello.

(6) Si la información pedida se desea recibir por correo electrónico, por carta certificada o mediante retiro en oficina del Órgano.

(7) El formato de entrega de la información pedida. Como, por ejemplo, en archivo Excel a través de correo electrónico, o en un archivo PDF a través de una memoria o pendrive.



¿Qué pasa si el Solicitante nada dice sobre si desea ser notificado por correo electrónico o sobre cómo desea recibir la información?

Si señala dirección de correo electrónico, la notificación y entrega será por esa vía. En caso contrario, la notificación se realizará por carta certificada.

1.4. Formulario de solicitud



Los Órganos deben tener formularios para la presentación de solicitudes, los que deben contener los elementos indicados anteriormente y estar disponibles en la oficina y en el banner del Órgano (sitio electrónico). Estos deben ser comprensibles por personas con discapacidad; tener un campo para indicar la información solicitada y uno para incorporar observaciones; y, deben estar en lenguas indígenas en áreas de alta densidad indígena.



¿Qué pasa si el Solicitante no sabe o no pudiere escribir?

Quien reciba la solicitud deberá llenar el formulario, indicar fecha y hora, otorgar copia al solicitante e informarle plazos y etapas.

1.5. Prohibición de otros requisitos



Los Órganos no pueden requerir, en los formularios, datos no contemplados en la Ley de Transparencia o su Reglamento, como, por ejemplo, el número de cédula de identidad, teléfono, género, sexo, nivel educacional o estado civil.

1.6. Acuse de recibo de solicitudes

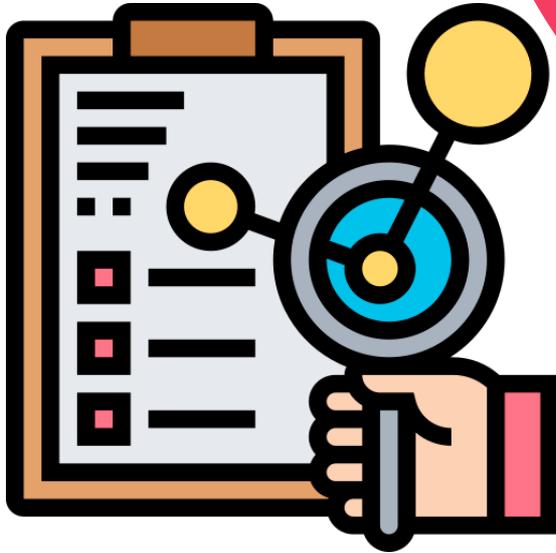


Los Órganos deben otorgar, a los Solicitantes que lo exijan, recibo de la presentación con fecha, número de ingreso y contenido. Por ejemplo, mediante el envío de un correo electrónico. Es buena práctica entregar dicho comprobante aún si no es requerido por el solicitante.

2. SEGUNDA ETAPA:

**Análisis formal
de la solicitud**





2.1. Análisis de competencia y derivación

El Órgano debe revisar si la información solicitada se encuentra dentro de sus competencias y atribuciones. Recibida una solicitud o subsanación, el Órgano deberá determinar si se encuentra en alguna de las situaciones **(1), (2), (3a) o (3b)**:

(1) Es competente para resolver la solicitud



El Órgano será competente, por ejemplo, cuando generó o debió generar la información, ésta hubiese sido elaborada por un tercero por su encargo o, aquella esté en su poder. En este caso, el Órgano continuará el procedimiento bajo el punto 2.2.

(2) No puede definir si es competente por ser la identificación de la información solicitada poco clara

El Órgano debe pedir la subsanación (es decir, que aclare su solicitud) al Solicitante dentro de 5 días hábiles desde la notificación, bajo advertencia de tenersele por desistido de la petición.



(3a) Es incompetente para resolver la solicitud y es posible identificar el órgano competente

El Órgano deberá derivar la solicitud inmediatamente, y notificará al Solicitante entregando copia del acto de derivación y fecha de envío. Con esto, el Órgano dará por terminado el procedimiento.



(3b) Es incompetente para resolver la solicitud y no es posible identificar al órgano competente

El Órgano debe comunicar esta circunstancia al Solicitante de inmediato, y dará por terminado el procedimiento.



2.2. Análisis de requisitos y subsanación

El Órgano debe verificar si la solicitud reúne los requisitos obligatorios (datos del solicitante, Órgano, información que se pide y firma).



¿Qué pasa si no se cumplen los requisitos mínimos (ej. solicitud poco clara o genérica)?

El Órgano debe pedir la subsanación (aclaración y corrección) al Solicitante dentro de 5 días hábiles desde la notificación, bajo advertencia de tenersele por desistido de la petición. Se indicará el requisito a subsanar y la forma de hacerlo.



**Qué pasa si el Solicitante
no indicó medio de notificación
(ej. domicilio o correo electrónico)?**

El Órgano podrá declarar la inadmisibilidad de la solicitud si el Solicitante no informa un medio de notificación dentro de los 5 días hábiles de su presentación.



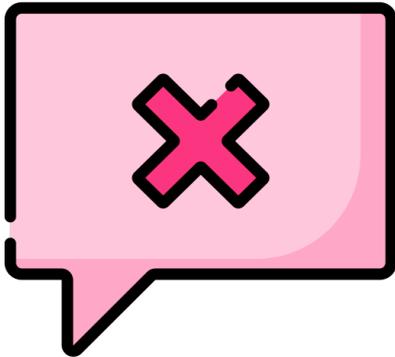
2.3. Búsqueda de la información requerida

En esta etapa el Órgano buscará la información para responder la Solicitud, pudiendo encontrarse en dos situaciones **(1)** o **(2)**:

(1) El Órgano tiene la información requerida. En este caso debe continuar el procedimiento de acuerdo con el punto 2.4.

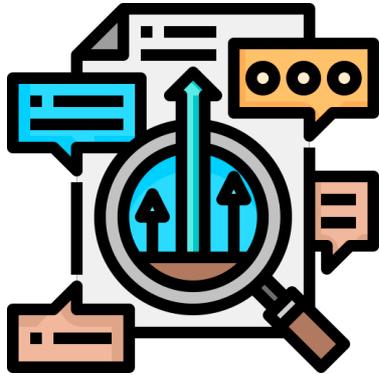
(2) El Órgano no tiene la información requerida

En este caso, el Órgano debe proceder según si existe o no un acto administrativo de expurgación o eliminación de los documentos pedidos:



(2a) Si hay acto de expurgación (eliminación, destrucción), se debe comunicar dicha circunstancia al Solicitante, entregando copia del acto y acta respectiva, de acuerdo con las normas aplicables. Notificada esta respuesta se dará por terminado el procedimiento.

(2b) Si no hay acto de expurgación (eliminación, destrucción), se deben agotar los medios para encontrar la información y, de no ser encontrada, se debe informar tal circunstancia al Solicitante.



2.4. Análisis de afectación de derechos de terceros y oposición

Si la solicitud se refiere a documentos con información que pueda afectar derechos de terceros, el Órgano deberá, dentro de 2 días hábiles desde la recepción de la Solicitud (o su subsanación), comunicar por carta certificada a las personas que pudieren verse afectadas su facultad de oponerse a la entrega de los documentos, adjuntando copia de la solicitud.

La oposición a la entrega se debe ejercer dentro de 3 días hábiles desde la notificación, por escrito, a través de cualquier medio, y con expresión de causa o justificación sobre la afectación de un derecho.



¿Qué debe hacer el Órgano si el tercero presenta oposición?

El Órgano queda impedido de entregar la información solicitada, debiendo comunicar al Solicitante la oposición y otorgando copia de ella.

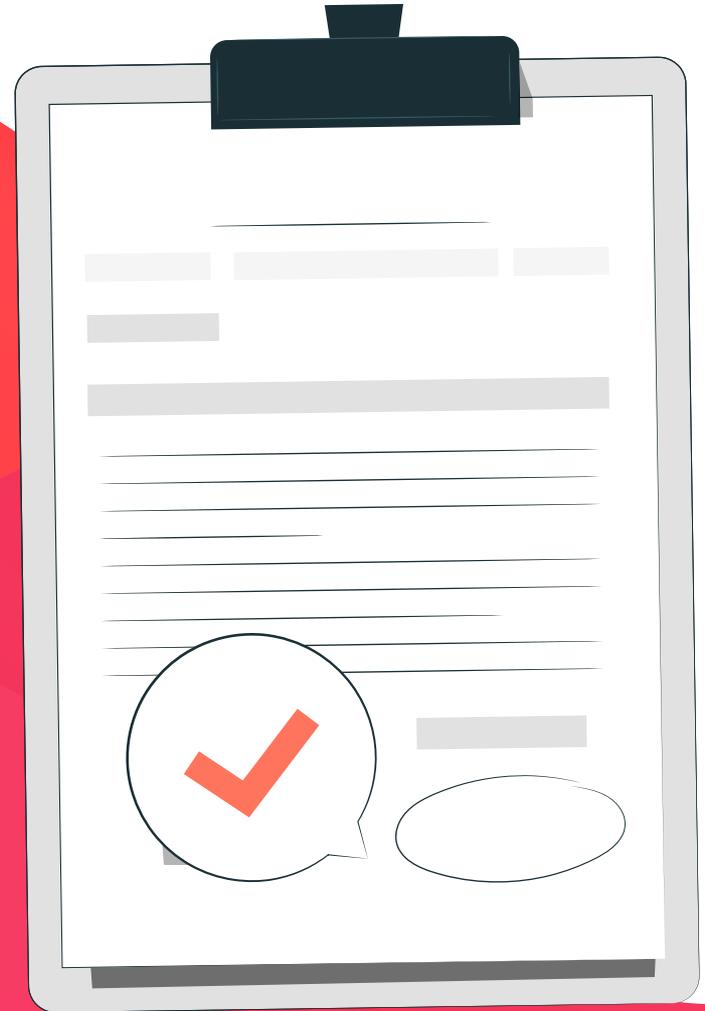


¿Qué debe hacer el Órgano si el tercero no presenta oposición?

Si la solicitud no contempla datos sensibles, entonces el Órgano debe entender que el tercero ha accedido a la entrega. Si la solicitud contempla datos sensibles, entonces el Órgano debe entender que el tercero no accede a la entrega.

3. TERCERA ETAPA:

Resolución de
la solicitud



3.1. Revisión de información y redacción de respuesta

El Órgano deberá actuar según la disponibilidad de la información solicitada y de si procede o no aplicar una o más causales de secreto o reserva:

(1) Si la información está a permanente disposición del público o en medios impresos (libros o documentos), se debe comunicar al Solicitante la fuente, lugar y forma de acceder a la información. Por ejemplo, se puede enviar un link donde la información se encuentre disponible, o si es en formato físico, indicar la dirección de la oficina donde se puede acceder a ella.

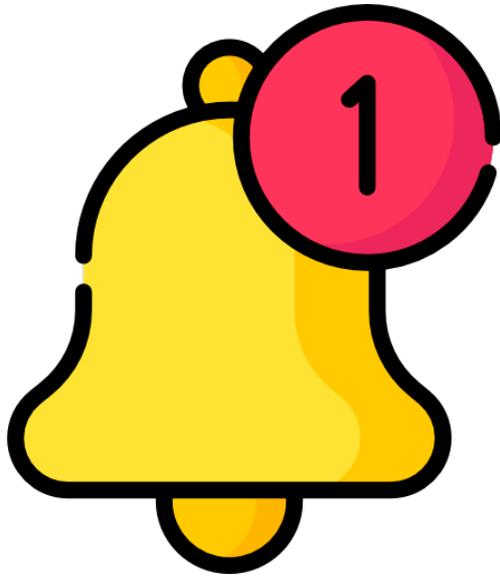
(2) Cuando no exista oposición de terceros, ni aplique una causal de secreto o reserva (como afectación al debido cumplimiento de las funciones del Órgano, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional) la información será pública y se deberá entregar. La respuesta del Órgano ordenará la entrega de la información, establecerá la forma y medio de entrega, y establecerá la gratuidad de la entrega o los costos directos de reproducción.

(3) Cuando aplique una causal de secreto o reserva respecto de la información solicitada se deberá denegar el acceso a la información (no se entrega la información). La negativa se efectuará por acto administrativo fundado, indicando al Solicitante que puede interponer amparo a su derecho de acceso ante el Consejo para la Transparencia dentro de 15 días hábiles desde la notificación.



Recordar que la regla general es la gratuidad.

Únicamente se pueden cobrar los costos directos de reproducción, que son aquellos que se generan al copiar un documento y solo cuando sea necesario hacerlo para cumplir con lo que requirió el Solicitante.

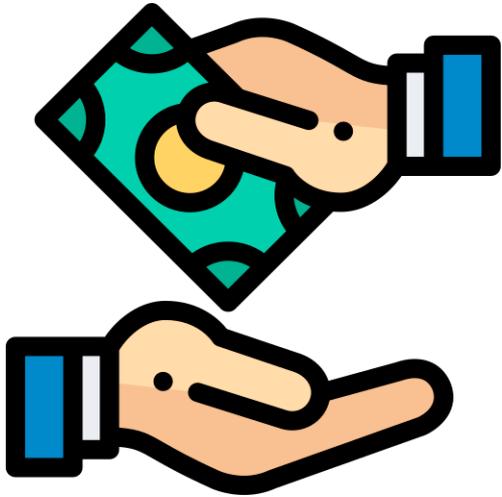


3.2. Notificación del acto que da término al procedimiento

Este acto debe ser notificado por el medio escogido por el Solicitante. Si este solo señaló un correo electrónico, la notificación se efectuará a ese correo. Si nada hubiese dicho y no se dispusiere de correo electrónico, se notificará por carta certificada.

**4. CUARTA
ETAPA:
Cumplimiento**





4.1. Cobro de costos directos de reproducción

De establecerse el cobro de costos de reproducción, el Solicitante tendrá 30 días hábiles para pagarlos, suspendiéndose el plazo de entrega en el intertanto. Efectuado el pago, el Órgano reproducirá la información en el soporte escogido por el Solicitante, poniéndola a su disposición.



¿Qué pasa si el Solicitante no paga los costos de reproducción en el plazo?

El Órgano no estará obligado a reproducir la información, y podrá terminar el procedimiento.



4.2. Entrega de la información solicitada

El Órgano entregará la información sin poner restricciones y en la forma y por el medio señalado por el Solicitante, siempre que no involucre un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, en cuyo caso la entrega se hará por los medios disponibles según indicare el acto que accedió a la solicitud.

Cuando lo solicitando se encuentre en documentos con información pública y secreta o reservada, el Órgano deberá entregar la primera y tachar la segunda. Aplica el principio de divisibilidad establecido en la ley.

4.3. Entrega de la información que contenga datos personales

Se pueden dar dos situaciones:



(1) El Solicitante es titular de los datos, se procederá a la entrega presencial al Solicitante o su apoderado, debiendo acreditarse su identidad y, en su caso, personería. Excepcionalmente procederá la entrega electrónica cuando el titular use firma electrónica avanzada.

En la situación de pandemia en que nos encontramos, se permitirá que el Solicitante acredite su identidad por medios electrónicos, previo al envío de la información por correo electrónico, para evitar la concurrencia personal a las oficinas del Servicio.

(2) El Solicitante no es titular de los datos

(2a) Y los datos no se pidieron específicamente (incluyendo en esto datos sensibles): se tacharán dichos datos de la información a entregar

(2b) Y los datos personales sí se pidieron específicamente: se procederá según si hay oposición del tercero afectado de acuerdo con la siguiente tabla:

	SITUACIÓN POSIBLE	¿SE ENTREGA LOS DATOS?
2B1	Datos personales y no hay oposición de tercero	Sí se entregan los datos <i>*Artículo 20 Ley de Transparencia</i>
2B2	Datos personales y si hay oposición de tercero	No se entregan los datos
2B3	Datos sensibles y no hay oposición de tercero	No se entregan los datos
2B4	Datos sensibles y si hay oposición de tercero	No se entregan los datos
2B5	Datos sensibles y el tercero accede a la entrega	Sí se entregan los datos



4.4. Certificación de la entrega

El Órgano debe tener un sistema que certifique la entrega de la información, el que puede ser un "Acta de entrega de información" al que se incorpore el nombre del Solicitante o apoderado, identificación de la solicitud y el acto administrativo que ordenó la entrega, fecha y hora de entrega, descripción de documentos entregados, firma de Solicitante o apoderado, y nombre y firma de persona que hace la entrega. En un amparo, el Órgano debe poder acreditar la entrega de la información.



¿Qué pasa si el Solicitante no paga los costos de reproducción en el plazo?

Se debe dejar constancia en el expediente administrativo con toda la documentación de respaldo

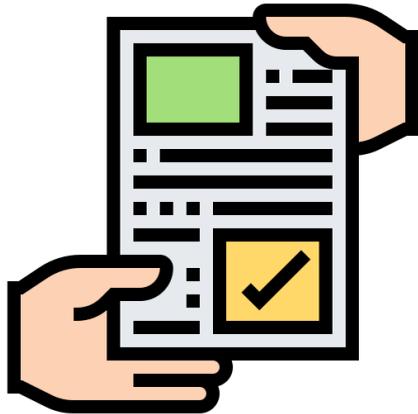
III. NORMAS GENERALES



1. Expediente administrativo

Por cada solicitud de acceso, el Órgano debe tener un expediente en que conste todo el procedimiento, incluyendo, por ejemplo, la solicitud, las oposiciones, y las resoluciones del Órgano.

2. Plazos del procedimiento



2.1. Plazo general. Por regla general, la autoridad o jefatura o jefe superior del Órgano debe responder la solicitud y entregar la información en un plazo de 20 días hábiles desde su ingreso o desde la subsanación.

2.2 Prórroga del plazo. Cuando sea difícil reunir la información, el Órgano puede, por una sola vez, prorrogar el plazo de 20 días por otros 10 días hábiles, comunicándoselo al Solicitante antes del vencimiento del plazo original, junto con los días de extensión y las razones que la justifiquen.



3. Encargado de acceso

El Órgano debe designar un funcionario en materia de transparencia ante el CPLT, con el fin de que pueda acceder a toda comunicación que se le dirija, así como ejercer los derechos, cargas y facultades que establece la Ley de Transparencia (Enlace con el CPLT).

4. Sistema electrónico

El Órgano tendrá un sitio web para recibir solicitudes de acceso a la información en línea y publicará un correo electrónico u otro medio para informar problemas del sitio o apoyar a los usuarios ante dificultades técnicas. Además, en el banner informará un plan de contingencia para cuando el sitio presente desperfectos.



5. Banner

El Órgano tendrá un banner que se denominará "Solicitud de Información Ley de Transparencia" y que se ubicará en la página de inicio del sitio web institucional del Órgano.

6. Normas supletorias

En lo no previsto para el procedimiento de acceso a la información por la Ley de Transparencia, se aplicará de forma supletoria la Ley N°19.880.



consejo para la
Transparencia

#ESMI
DERECHO
SABER