

# GUÍA OPERATIVA

## GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO SECRETARÍA  
GENERAL DE LA PRESIDENCIA

Por Un Chile Más Transparente  
Ley N° 20.285 de Transparencia | Comisión de Probidad y Transparencia

# TABLA DE CONTENIDOS

1. La información pública y el principio de transparencia	3
2. El acceso a información pública	4
3. La gestión de solicitudes de acceso a información pública	5
4. Modelo simplificado para el diseño de un procedimiento de gestión de solicitudes	6
<b>Etapa 1: Recepción</b>	
» Formulación de solicitudes	7
» Análisis de admisibilidad	7
» Evaluación de ingreso de las solicitudes	8
<b>Etapa 2: Procesamiento</b>	
» Distribución de las solicitudes	9
» Análisis de la solicitud	10
a. De la competencia	10
b. De la disponibilidad	10
c. Del carácter secreto o reservado de la información	10
d. Del derecho a oposición de terceros	12
<b>Etapa 3: Respuesta</b>	
» Notificaciones	13
» Cobro	14
» Entrega de la información	15
<b>Anexo 1: Gestión de solicitudes de acceso a información: Diagrama de flujo</b>	16
<b>Anexo 2: Gestión de solicitudes de acceso a información: Formulario de solicitud</b>	17

**ADVERTENCIA IMPORTANTE:** Al momento de la elaboración de este documento no ha sido dictado ni publicado el reglamento de la ley N° 20.285 por lo que algunas especificaciones operativas indicadas aquí pudieran tener alguna modificación en el futuro. Adicionalmente, el Consejo para la Transparencia tiene la facultad de dictar instrucciones generales y requerir que los órganos de la Administración del Estado ajusten sus procedimientos y sistemas de atención de público. Al momento de la emisión de este documento, el Consejo para la Transparencia no ha dictado ninguna instrucción general pero ello no impide que lo haga en futuro y ello implique, eventualmente, adaptar y modificar esta Guía Operativa. Finalmente, es necesario señalar que mientras no se publique el reglamento no es posible determinar algunas materias operativas específicas.

# 1 LA INFORMACIÓN PÚBLICA ● Y EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

---

El 20 de agosto de 2008 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública cuyo artículo 1° regula “el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información”.

El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

En virtud de este principio, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones contempladas en la ley N° 20.285, y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Asimismo, se considera pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Sus normas se aplicarán a todos los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.

# 2. EL ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

La ley N° 20.285 consagra **el derecho de toda persona a solicitar y recibir información** de cualquier órgano de la Administración del Estado y señala que para estos efectos **las solicitudes serán formuladas por escrito o por sitios electrónicos**, identificando claramente **la información solicitada** y **el órgano al que se dirige la solicitud**, acompañada de la identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección) o del apoderado, y su firma. **La entrega de la información se hará en la forma y el medio especificado por el solicitante, siempre que** 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. Finalmente, indica los **plazos para dar respuesta**<sup>1</sup> a estas solicitudes y establece **sanciones** en los casos en que se deniegue el acceso a la información de manera infundada o cuando no se dé respuesta en forma oportuna.

A fin de garantizar este derecho y asegurar su cumplimiento, resulta necesario que cada servicio y órgano de la Administración del Estado cuente con un procedimiento para la recepción y procesamiento de solicitudes de acceso a la información pública, la definición de roles y responsables involucrados en este proceso, y la participación e integración de todos los funcionarios del servicio u organismo.

Si bien cada órgano o servicio puede utilizar la metodología que mejor se adapte a sus necesidades y características, la Comisión de Probidad y Transparencia, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha elaborado un conjunto de orientaciones y herramientas que pueden ser utilizadas para facilitar el diseño e implementación de sus procedimientos para la recepción, derivación y respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública. Estas orientaciones no son obligatorias y constituyen solamente una ayuda para aquellos servicios que lo requieran.

Asimismo, tales orientaciones y herramientas poseen un carácter fundamentalmente operativo. Su propósito es identificar los elementos mínimos que debieran formar parte del diseño e implementación de un proceso operativo que permita gestionar las solicitudes de manera adecuada en los plazos definidos en la ley N° 20.285.

En la elaboración de estas orientaciones se han considerado no sólo aquellos aspectos definidos en la ley N°20.285, sino también otras normas vigentes y documentos relacionados con la transparencia en los órganos de la Administración, con el derecho al acceso a la información pública, y con los roles y responsabilidades que tienen las autoridades y funcionarios. Entre estas se cuentan las siguientes:

- » Manual de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.
- » Instructivo Presidencial N° 8, de diciembre de 2006, sobre Gobierno Transparente.
- » Guía Metodológica del Sistema Integral de Atención a Clientes Usuarios y Beneficiarios (SIAC), 2008.
- » Manual de Transparencia y Probidad de la Administración del Estado, 2008.

<sup>1</sup> 20 días hábiles prorrogables por otros 10 cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información, según lo dispuesto en el artículo 14 de la ley N°20.285.

# 3. LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

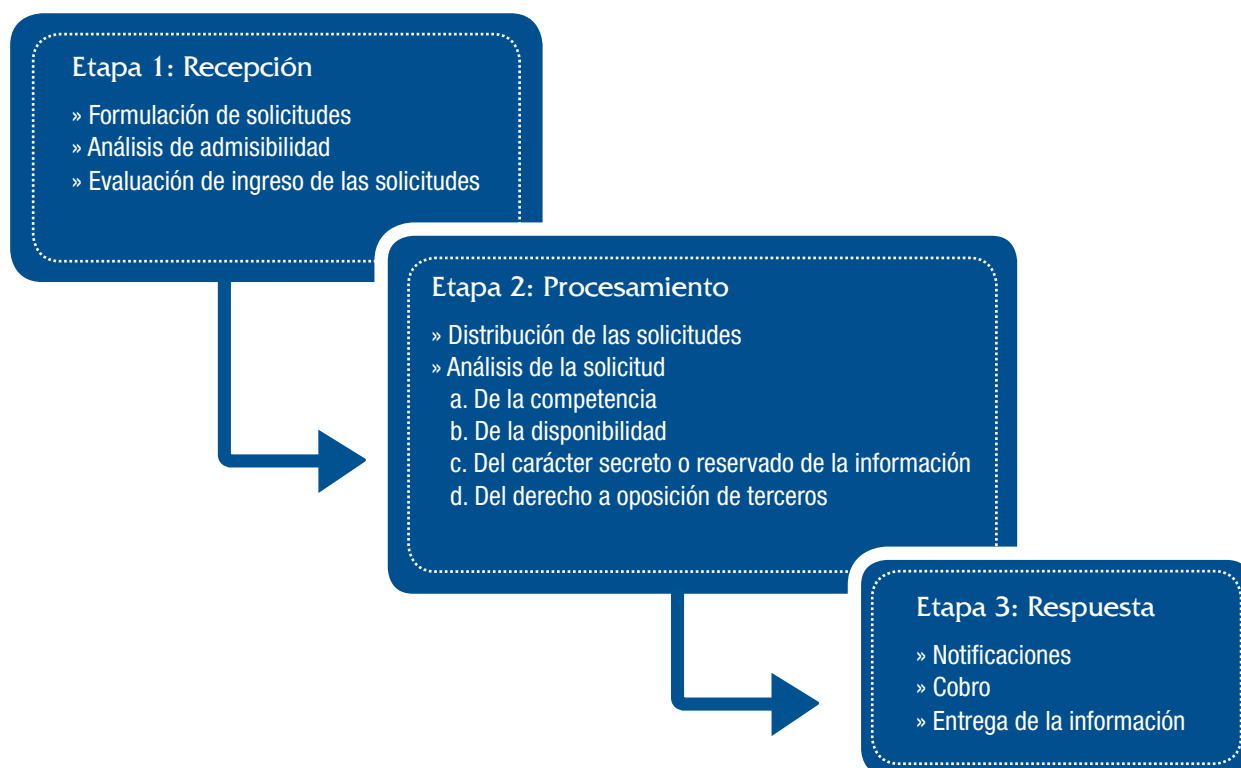
---

En términos generales, la gestión de solicitudes de acceso a la información pública constituye un procedimiento administrativo especial, regulado en la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y supletoriamente por la ley N° 19.880, que establece las bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

En términos específicos, la gestión de solicitudes se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten a un órgano o servicio recibir, procesar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por cualquier persona. Esto incluye los formatos impresos y electrónicos, y un sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas, que estará disponible próximamente.

# 4. MODELO SIMPLIFICADO PARA EL DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

Basándose en los requerimientos establecidos en la ley N°20.285, se propone un modelo simplificado para el diseño de un procedimiento de gestión de solicitudes en cada servicio y órgano de la Administración del Estado. De acuerdo a este modelo, la gestión de solicitudes debiese considerar las siguientes etapas.



## Etapa 1: Recepción de solicitudes

### Formulación de solicitudes

Según lo establecido en la ley N° 20.285, las solicitudes de acceso a información pública pueden ser formuladas por escrito o por sitios electrónicos.

En virtud de ello cada órgano o servicio deberá contar con las herramientas necesarias para la recepción de solicitudes.

La Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia ha elaborado un formulario en papel y se encuentra desarrollando un sistema electrónico que estará disponible próximamente, que pueden ser utilizados por todos los órganos o servicios que lo requieran.

Sin embargo, algunas solicitudes pueden ingresar por otras vías, por ejemplo, a través de una simple carta manuscrita. Si dicha carta contiene toda la información que requiere la ley para formular una solicitud de acceso a la información pública, ella debe ser ingresada.

Para mayor información consulte los artículos 10 y 12 de la ley N°20.285

### Formulación de solicitudes

#### Requisitos operativos:

- » Habilitar un mecanismo para la recepción de solicitudes
- » Disponer de formularios en papel o electrónicos

#### Antecedentes legales:

Artículos 10 y 12 de la Ley N°20.285

### Análisis de admisibilidad

La solicitud de acceso a la información será admitida a trámite si en ella se identifica claramente la información solicitada y el órgano al que se dirige, acompañada de la identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección) y de su apoderado, en su caso, y de la correspondiente firma. No debe requerirse ninguna información adicional como condición para admitir la solicitud.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el inciso anterior, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.

No obstante, una vez que una solicitud es considerada como admisible existe información relevante que se requiere para dar respuesta oportuna:

- » Por ejemplo, dado que existen plazos legales definidos para la tramitación de una solicitud, resulta necesario consignar con exactitud **la fecha** en que ésta es recibida por el servicio.

### Análisis de admisibilidad

#### Requisitos operativos:

- » Verificar la presencia de los siguientes antecedentes:
  - › Información solicitada
  - › Órgano al que se dirige
  - › Identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección) y de su apoderado, en su caso
  - › Firma
- » Si la solicitud reúne estos requisitos:
  - › Consignar la fecha de la solicitud
  - › Asignar un código a cada solicitud
  - › Especificar el medio de notificación y recepción de información
  - › Registrar el correo electrónico si corresponde
- » Si la solicitud no reúne los requisitos, se debe requerir al solicitante para que subsane la falta de antecedentes en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, con indicación de que, si no lo hiciera, se entenderá desistido de su petición.

#### Antecedentes legales:

Artículo 12 de la Ley N°20.285

- » Asimismo con el fin de identificar claramente cada solicitud y su estado, se recomienda asignar un **código** único que permita identificarla con claridad<sup>2</sup>.
- » Finalmente la ley también considera el derecho del solicitante a expresar **el medio a través del cual recibirá las notificaciones y la información solicitada**.

En tal acto podrá expresar su voluntad de ser notificado a la dirección postal que indique en su solicitud o mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una **dirección de correo electrónico habilitada**.

Para mayor información consulte el artículo 12 de la ley N°20.285

## Evaluación de ingreso de las solicitudes

Al momento de recibir una solicitud es necesario evaluar las siguientes posibilidades:

- a) Si corresponde **ingresarla** para su tramitación, por tratarse de una solicitud de acceso a la información, debiendo pronunciarse sobre ésta en los plazos legales.
- b) Si corresponde informar al solicitante que la información solicitada **ya se encuentra disponible en otros medios**. Esto es lo que ocurre cuando:
  - » Se soliciten actos y documentos que hubieren sido objeto de publicación en el Diario Oficial y aquellos que digan relación con las funciones, competencias y responsabilidades de los órganos de la Administración del Estado (estos últimos se encuentran en el sitio de Gobierno Transparente de cada servicio).
  - » Se solicite información que 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 en Internet o cualquier otro medio.
  - » Se soliciten antecedentes actualizados que deben ser mantenidos a disposición permanente del público, a través de los sitios electrónicos de los órganos de la Administración del Estado para dar cumplimiento al artículo de 7 la ley N°20.285. Según este artículo, los órganos de la Administración del Estado deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes:
    - a) Su estructura orgánica.
    - b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
    - c) El marco normativo que les sea aplicable.

## Evaluación de ingreso

### Requisitos operativos:

- » Ingresar la solicitud o, si corresponde, informar al solicitante el medio a través del cual puede acceder a la información solicitada:
  - › Diario Oficial
  - › Sitio de Gobierno Transparente
  - › Otros medios impresos o electrónicos

### Antecedentes legales:

Artículos 6, 7, 13, 15 y 22 inciso final de la ley N°20.285

<sup>2</sup> El procedimiento para la asignación de este código será informado próximamente.

- d) La planta del personal, el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.
- f) Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.
- g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- i) El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución. No se incluirán en estos antecedentes los datos sensibles, esto es, los datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen social, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.
- k) La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.
- l) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.
- m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

**En todos estos casos se comunicará oportunamente al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, entendiéndose por tanto cumplida con la obligación de informar.**

- c) Si no corresponde a una solicitud de acceso a la información: En algunos casos el solicitante puede desear efectuar una solicitud cuyo objetivo es diferente al contemplado en la Ley N°20.285, o en términos más simples, **cuando su solicitud no es propiamente de acceso a la información**. Esto es lo que ocurre, por ejemplo, cuando se desea formular un reclamo, solicitar un certificado o realizar una consulta a un determinado servicio u organismo público. También puede ocurrir que se solicite información sobre procedimientos incoados y/o tramitados en conformidad a la ley 18.880. En estos casos, las solicitudes deben ser **efectuadas de conformidad a lo establecido en la citada ley**.

Para mayor información consulte los artículos 6, 7, 13, 15 y 22 inciso final de la ley N°20.285.

## Etapa 2: Procesamiento de las solicitudes

### Distribución de las solicitudes

Si la solicitud cumple con los requisitos y constituye efectivamente una solicitud en virtud de esta ley, ella debe ser admitida a trámite y corresponde a cada órgano o servicio dar respuesta a la solicitud según lo establecido en la ley N° 20.285. En virtud de lo anterior, se recomienda definir un encargado de evaluar y dar respuesta a la solicitud.

### Análisis de la solicitud

La autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido está obligado a dar respuesta a todas las solicitudes de acceso a información ingresadas, ya sea proporcionando la información solicitada o indicando la causal que impide su entrega.

Antes de dar respuesta a una solicitud se requiere **evaluar** si ésta cumple con ciertos criterios: se debe determinar si la información solicitada pertenece al ámbito de **competencia** del Servicio, si el documento solicitado se encuentra **disponible**, si posee carácter **secreto o reservado**, o si afecta eventualmente a **terceros** que puedan oponerse a su difusión.

#### a) De la competencia

Según la ley, si el órgano de la Administración requerido no es competente para ocuparse de la solicitud o no posee los documentos solicitados, 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) y deberá informar 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. Con ello concluye la tramitación del procedimiento de acceso a información en el respectivo servicio u órgano de la Administración del Estado.

Cabe recordar que el plazo de 20 días hábiles para responder una solicitud de acceso a la información comienza a correr desde que ésta es recibida por el órgano derivado y competente.

#### b) De la disponibilidad

No será exigible el acceso a la Información cuando los actos y documentos que no estén en poder de la administración. En este caso se debe notificar al solicitante sobre dicha circunstancia.

### Distribución

#### Requisitos operativos:

Se recomienda definir un responsable de evaluar y dar respuesta a la solicitud (encargado de gestión de solicitudes/control interno /área jurídica).

### Análisis de la solicitud

#### Requisitos operativos:

- » Evaluar si la información solicitada:
  - › Pertenece al ámbito de competencia del servicio
  - › Está disponible
  - › Posee carácter secreto o reservado
  - › Está sujeta a la oposición de terceros
- » Si corresponde:
  - › Derivar al servicio u organismo competente
  - › Solicitar a terceros una definición sobre su derecho a oponerse a la entrega de la información

#### Antecedentes legales:

Artículos 13, 16, 20, 21, y 22 de la Ley N°20.285

### c) Del carácter secreto o reservado de la información

Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes:

1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:
  - a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.
  - b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas.
  - c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.
2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.
3. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.
4. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.
5. Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8° de la Constitución Política.

Transcurridos **cinco años** contados desde la notificación del acto que declara la calificación, el servicio u órgano que la formuló, de oficio o a petición de cualquier persona y por una sola vez, podrá prorrogarla por otros cinco años, total o parcialmente, evaluando el peligro de daño que pueda irrogar su terminación.

Con todo lo anterior, el carácter de secreto o reservado será **indefinido** tratándose de los actos y documentos que, en el ámbito de la defensa nacional, establezcan la planificación militar o estratégica, y de aquéllos cuyo conocimiento o difusión puedan afectar:

- a) La integridad territorial de Chile;
- b) La interpretación o el cumplimiento de un tratado internacional suscrito por Chile en materia de límites;

- c) La defensa internacional de los derechos de Chile; y
- d) La política exterior del país de manera grave.

La ley N°20.285 dispone que los documentos en que consten los actos cuya reserva o secreto fue declarada por una ley de quórum calificado deberán guardarse en condiciones que garanticen su preservación y seguridad por el respectivo órgano o servicio.

Los documentos en que consten los actos declarados secretos o reservados por un órgano o servicio, deberán guardarse en condiciones que garanticen su preservación y seguridad por el respectivo órgano o servicio, durante el plazo de diez años, sin perjuicio de las normas que regulen su entrega al Archivo Nacional.

Por último, los resultados de las encuestas o de sondeos de opinión encargados por los órganos de la Administración del Estado, facultados para ello, serán reservados hasta que finalice el período presidencial durante el cual fueron efectuados, en resguardo del debido cumplimiento de las funciones de aquéllas.

El análisis de la aplicabilidad de alguna de las causales de reservada mencionadas corresponde exclusivamente al servicio u órgano de la Administración requerido.

#### **d) Del derecho a oposición de terceros**

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

Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa.

Deducida la oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia, dictada conforme al procedimiento que establece la ley N°20.285.

En caso de no deducirse la oposición, sin necesidad de certificación alguna, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información.

Para mayor información consulte los artículos 13, 16, 20, 21, y 22 de la ley N°20.285

## Etapa 3: Respuesta

### Notificaciones

En función de la evaluación de la información solicitada se notificará al solicitante si corresponde derivarla a otros organismos, denegarla o, si procede, dar respuesta a la solicitud.

Las notificaciones se harán **por correo electrónico** a una dirección electrónica habilitada cuando así lo señale el solicitante.

Si corresponde, las notificaciones se harán por escrito, **mediante carta certificada** dirigida al domicilio indicado por el solicitante. Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Las notificaciones podrán, también, hacerse **modo personal** por medio de un empleado del órgano correspondiente, quien dejará copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho.

Asimismo, las notificaciones **podrán hacerse en la oficina o servicio de la Administración**, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción.

#### a) Derivación a otros organismos de la administración del Estado

Corresponde notificar al solicitante de la derivación de la solicitud a la autoridad que corresponda, cuando el órgano de la Administración requerido no es competente para ocuparse de la solicitud o no se posee los documentos solicitados. En ese caso, para el servicio que efectuó la derivación se entiende que el trámite de la solicitud se encuentra terminado.

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.

#### b) Denegación de información

La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido estará obligado a proporcionar la información que se le solicite, salvo que concurra la oposición de terceros o alguna de las causales de secreto o reserva que establece la ley.

### Notificaciones

#### Requisitos operativos:

- » Informar al solicitante según corresponda, de:
  - › La derivación de la solicitud a otro organismo
  - › La no disponibilidad de los documentos
  - › La imposibilidad de identificar un único órgano competente
  - › La denegación de la información en virtud de su carácter secreto o reservado
  - › La denegación por la oposición de terceros
- » Las notificaciones podrán realizarse:
  - › por **correo electrónico** a una dirección electrónica habilitada y señalada por el solicitante,
  - › mediante **carta certificada**,
  - › **en forma personal en su domicilio** (dejando constancia de la entrega),
  - › **en forma personal en la oficina o servicio de la Administración**

#### Antecedentes legales:

- » Artículos 12, 13, 14 y 20 de la ley N°20.285
- » Artículos 46 y 47 de la ley N°19.880

En estos casos, su negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por el medio que corresponda, y deberá ser fundada.

La resolución denegatoria se notificará al requirente mediante alguna de las opciones indicadas previamente.

Para mayor información consulte los artículos 12, 13, 14 y 20 de la ley N°20.285 y los artículos 46 y 47 de la ley N°19.880.

## Cobro

Sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada.

La solicitud de acceso en ningún caso implicará la obligación por parte del órgano requerido de elaborar, producir, procesar o consolidar información.

En caso de existir costos asociados a la reproducción, o aquellos valores que una ley expresamente autorice a cobrar, se le deberá informar oportunamente al solicitante que **la obligación del órgano requerido de entregar la información se suspende en tanto no se paguen los costos y valores referidos.**

Esto supone la implementación de un mecanismo de cobros y su registro, y la consiguiente entrega de un comprobante de pago al solicitante.

Para mayor información consulte los Artículos 11 letra k), 17 y 18 de la ley N°20.285.

## Cobro

### Requisitos operativos:

- » Informar al solicitante de los costos asociados a la reproducción o envío, si corresponde.
- » Implementar un mecanismo de cobros y su registro.
- » Otorgar al solicitante un comprobante de pago.

### Antecedentes legales:

Artículos 11 letra k), 17 y 18 de la ley N°20.285

## Entrega de la información

**La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud**, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, **en un plazo máximo de veinte días hábiles**, contado desde la recepción de la solicitud que cumple con los requisitos legales. (se excluyen sábados, domingos y festivos, según lo dispuesto en el artículo 25 de la ley N°19.880).

Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. Esta situación deberá comunicarse al solicitante, antes del vencimiento del plazo de 20 días hábiles, señalando la prórroga y sus fundamentos.

La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, 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 este sentido se hará entrega de copias de documentos ya existentes en los medios y formatos que se encuentren disponibles.

Asimismo se deberá contar con un sistema que registre y certifique la entrega efectiva de la información al solicitante, que contemple las previsiones técnicas correspondientes. El no pago de los costos de reproducción, y demás valores asociados, suspende la entrega de la información solicitada.

### Reclamación y amparo

Vencido el plazo previsto para la entrega de la documentación requerida, previa certificación de acuerdo al inciso segundo del artículo 65 de la ley N° 19.880, o denegada la petición, el requirente tendrá derecho a recurrir ante el Consejo para la Transparencia, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

En contra de la resolución del Consejo que deniegue el acceso a la información procederá el reclamo de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones del domicilio del reclamante.

Para mayor información consulte los artículos 14, 16, 17, 24 y 30 de la ley N°20.285 y el artículo 65 de la ley N° 19.880.

## Entrega de la información

### Requisitos operativos:

- » Entregar al solicitante la información solicitada en la forma y por el medio indicados.
- » Registrar y certificar la entrega de la información.

### Antecedentes legales:

Artículos 14, 16, 17, 24 y 30 de la ley N°20.285



## Anexo 2: Gestión de solicitudes de acceso a información: Formulario de solicitud

Anverso

**N06P 0000001**



GOBIERNO DE CHILE

---

**SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA**

---

**Instrucciones:** Complete el formulario con letra impresa.

**IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE**

Nombres y Apellidos / Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos del Apoderado (si corresponde): \_\_\_\_\_

Domicilio	Calle:	Departamento:	Comuna:
	Número:		
	Ciudad:		Región:

**INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD**

Nombre de la entidad a la que dirige la solicitud: \_\_\_\_\_

Identificación de los documentos solicitados. Señale la materia, fecha de emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Notificación (marque con una X y especifique)**

Deseo ser notificado por correo electrónico  Sí  No  Email: \_\_\_\_\_

**Forma de recepción de la información solicitada (marque con una X)**

Email  Retiro en oficina

Especificar oficina: \_\_\_\_\_

**Formato de entrega (marque con una X)**

Copia en papel  Formato electrónico / digital

Fecha:  /  /

Firma Solicitante \_\_\_\_\_


---

**N06P 0000001**

<b>Nombres y Apellidos del Solicitante o del Apoderado (si corresponde):</b> _____	<b>Timbre:</b> _____
<b>Firma del Solicitante:</b> _____	<b>Fecha:</b> <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>

LEY N°20.285 DE TRANSPARENCIA - POR UN CHILE MÁS TRANSPARENTE - GOBIERNO DE CHILE

Reverso



GOBIERNO DE CHILE

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA (opcional)

Datos Personales	
Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Teléfono:
Rut:	Nacionalidad:

Edad (marque con una X)	Ocupación
Menor de 18 años <input type="checkbox"/>	Dueña/o de casa <input type="checkbox"/>
18 - 29 <input type="checkbox"/>	Estudiante <input type="checkbox"/>
30 - 49 <input type="checkbox"/>	Jubilado/a - Pensionado/a <input type="checkbox"/>
50 - 69 <input type="checkbox"/>	Cesante <input type="checkbox"/>
70 ó más <input type="checkbox"/>	Trabajador/a asalariado/a <input type="checkbox"/>
	Patrón/a - Empleador/a /Empresario <input type="checkbox"/>
	Trabajador/a independiente <input type="checkbox"/>
	Trabajador/a servicio doméstico <input type="checkbox"/>
	Investigador / académico <input type="checkbox"/>
	Periodista <input type="checkbox"/>
	Funcionario público <input type="checkbox"/>
	Miembro de organización de la sociedad civil <input type="checkbox"/>
	Miembro de gremio empresarial <input type="checkbox"/>
	Miembro de gremio / asociación / sindicato <input type="checkbox"/>
	Otra <input type="checkbox"/>

Tipo de organización en que participa	Nivel educacional
Centro de padres <input type="checkbox"/>	Básica incompleta <input type="checkbox"/>
Club deportivo <input type="checkbox"/>	Básica completa <input type="checkbox"/>
Colegios profesionales / técnicos <input type="checkbox"/>	Media incompleta <input type="checkbox"/>
Cooperativas <input type="checkbox"/>	Media completa <input type="checkbox"/>
Iglesia / entidades religiosas <input type="checkbox"/>	Educación técnica/profesional <input type="checkbox"/>
Organización de adultos mayores <input type="checkbox"/>	Universitaria <input type="checkbox"/>
Organización de mujeres <input type="checkbox"/>	Postgrado (Master, Doctorado) <input type="checkbox"/>
Organización juvenil / estudiantil <input type="checkbox"/>	Sin educación <input type="checkbox"/>
Organización vecinal <input type="checkbox"/>	
Participación política <input type="checkbox"/>	
Organización sindical <input type="checkbox"/>	
Organización cultural <input type="checkbox"/>	
Organización medioambiental <input type="checkbox"/>	
Otras organizaciones <input type="checkbox"/>	

Frecuencia de participación en la organización	
Frecuente <input type="checkbox"/>	
De vez en cuando <input type="checkbox"/>	
Casi nunca <input type="checkbox"/>	
Sólo estoy inscrito <input type="checkbox"/>	

LEY N° 20.285 SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

POR UN CHILE MÁS TRANSPARENTE. GOBIERNO DE CHILE

Por Un Chile Más Transparente

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública

GOBIERNO DE CHILE