

# Acuerdo S/N; Instrucción 10

INSTRUCCIÓN GENERAL N° 10, SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Publicación: 17-DIC-2011 | Promulgación: 28-OCT-2011

Versión: Última Versión De : 01-ABR-2024

Última Modificación: 26-DIC-2023 Resolución 590 EXENTA

Url Corta: <https://bcn.cl/3kzm5>



## INSTRUCCIÓN GENERAL N° 10, SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Certifico que el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia, en adelante, el Consejo, en su sesión N° 295, de 28 de octubre de 2011, en ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 33, letras d) y e), de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la ley N° 20.285, de 2008, en adelante, Ley de Transparencia, y de lo dispuesto en el decreto supremo N° 13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el Reglamento del artículo primero de la ley N° 20.285, de 2008, en adelante, Reglamento de la Ley de Transparencia o el Reglamento, adoptó el siguiente acuerdo:

"I.- Instrucción General N° 10 sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información

Considerando:

1. 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, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; 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 de máxima divulgación, facilitación y oportunidad en que se funda el procedimiento administrativo para el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, contenidos en la Ley de Transparencia.

2. Que, desde la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia, este Consejo ha venido observando las diversas experiencias en la aplicación de las normas

legales y reglamentarias que regulan el procedimiento administrativo sobre el derecho de acceso a la información, para lo cual ha tenido en especial consideración la jurisprudencia emanada de la resolución de los amparos al mencionado derecho presentados por los solicitantes, los estudios y levantamientos de información encargados para ello y los informes emitidos por organizaciones de la Sociedad Civil relacionadas con el tema de la Transparencia, entre otras fuentes.

3. Que, en virtud de la información recopilada 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 básicos de aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias en la materia, a los que dichos órganos deberán ajustar sus procedimientos y sistemas de atención de usuarios cuando se les solicite información, para dar debido cumplimiento a la referida normativa. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad de cada órgano de la Administración del Estado de contar con sus propios procedimientos, en tanto cumplan con los requerimientos mínimos contemplados en la presente Instrucción General.

4. Que, asimismo y en ejercicio de lo dispuesto en el literal e) del artículo 33 de la Ley de Transparencia, se ha estimado conveniente complementar las normas obligatorias con una serie de buenas prácticas, las que, en su carácter de recomendaciones, tendrán por objeto facilitar al ciudadano el acceso a la información que posean los órganos públicos y perfeccionar la transparencia de la gestión en los procedimientos administrativos correspondientes.

Por tanto, el Consejo Directivo acuerda dictar la siguiente Instrucción General:

#### I. DEFINICIONES BÁSICAS

Para efectos de la presente Instrucción General y sin perjuicio de las definiciones contenidas tanto en la Ley de Transparencia como en su Reglamento, en el contexto del procedimiento administrativo de acceso a la información se entenderá por:

a. Procedimiento administrativo de acceso a la información: una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, a través de los cuales una persona, en ejercicio del derecho de acceso a la información, requiere a un órgano de la Administración del Estado, la entrega de información que obre en su poder y que concluye con una decisión formal de éste.

b. Solicitante, requirente, peticionario o sujeto activo: cualquier persona que solicita información pública, sin que a este respecto tenga aplicación incapacidad alguna, incluidas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

c. Órgano, servicio, órgano requerido, órgano administrativo, órgano o servicio público, o 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.

d. Terceros: cualquier persona, distinta del requirente o del órgano público, que pueda ver afectados sus derechos con la entrega de la información que se solicita en el procedimiento administrativo de acceso.

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

Para desarrollar las actividades que comprende el procedimiento de acceso a la información contemplado en la Ley de Transparencia, esta Instrucción considera las siguientes etapas referenciales:

i. Etapa de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información: conformada por el ingreso o presentación de la solicitud de acceso a la información y su recepción por parte del órgano.

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

iii. Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información: conformada por la revisión de fondo de la solicitud, la preparación y firma del acto administrativo de respuesta por parte del órgano de la Administración del Estado y su notificación al peticionario.

iv. Etapa de cumplimiento de lo resuelto: conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción y la entrega efectiva de la información y certificación de la misma, de haber sido dispuesta en la etapa de resolución.

Los órganos podrán establecer las etapas y estructura que estimen necesarias para otorgar una pronta respuesta, en tanto, contemplen todas las actividades exigidas en la Ley de Transparencia y que desarrolla esta Instrucción, considerando los principios de facilitación, oportunidad y economía procedimental.

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

El procedimiento administrativo de acceso a la

información se iniciará con el ingreso y recepción de las respectivas solicitudes, etapa que deberá ajustarse a las exigencias que en la presente Instrucción General se señalan.

#### 1.1. Canales y vías de ingreso de las solicitudes de información

La solicitud de acceso a la información se efectuará por escrito y su vía de ingreso podrá ser electrónica o material y, en este último caso, presencial o a través de correo postal.

Si el formato escogido por el solicitante 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.

Si el requirente opta por el formato material, aquél podrá entregar su solicitud presencialmente en las Oficinas de Partes y/o en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del órgano, o enviarla por correo postal a la dirección de cualquiera de ellas. De no existir alguna de las oficinas antes mencionadas en una ciudad donde el órgano o servicio disponga de alguna dependencia, esta última deberá recibir solicitudes de acceso.

Para facilitar la vía presencial o remisión postal de las solicitudes, deberá informarse sobre las direcciones de las mencionadas oficinas y los horarios de atención de público, en el banner a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General.

En caso que la solicitud se presente a través de canales no especificados para su recepción, como un correo electrónico o comunicación postal enviada directamente a un funcionario, y el servicio correspondiente procediere a acusar recibo de ella y tramitarla en los términos de la Ley de Transparencia y de esta Instrucción General, se entenderá validada con ello tanto la vía de ingreso como la respuesta remitida, no pudiendo alegar el órgano, frente a un eventual amparo del requirente, que la consulta se recibió por una vía no dispuesta al efecto.

Se considerará como buena práctica que las autoridades, jefaturas o jefes superiores del servicio instruyan a sus funcionarios que, de recibir las comunicaciones a que se refiere el párrafo anterior, en virtud del artículo 24 de la ley N° 19.880, procedan a derivarlas al sistema de gestión de solicitudes contemplado en el numeral 9 de la presente Instrucción General, o a las oficinas señaladas en el párrafo tercero de este apartado, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

#### 1.2. Formatos de presentación y requisitos de las solicitudes de acceso a la información

La presentación de solicitudes de acceso a la información deberá ser efectuada por escrito, pudiendo para ello el peticionario elegir entre el formato material o el electrónico.

En todo caso, cualquiera sea el formato de presentación, los requisitos mínimos que deberá contener la solicitud de acceso a la información, son los siguientes:

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 requirente o de su apoderado.

Los órganos públicos exigirán que se acredite la representación del requirente sólo cuando el acceso se otorgue en virtud de la especial vinculación de éste con la información solicitada. Por ejemplo, cuando una empresa solicite información en la que se contengan antecedentes protegidos por el secreto empresarial del que es titular o cuando se soliciten datos personales de la persona representada. En esos casos, el poder deberá constar en escritura pública o documento privado suscrito ante notario. Tratándose de personas jurídicas, su representación se acreditará de acuerdo a las normas generales, sin perjuicio de las disposiciones especiales que rigen a ciertas entidades (por ejemplo, el art. 16 de la ley N° 19.296, que establece la forma de representación de las Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado).

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. En todo caso, no será necesario identificar al jefe superior del servicio.

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 período de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etcétera. Por ejemplo, se entiende que se cumple con este requisito cuando se requiere copia íntegra de un sumario administrativo ordenado instruir al interior de un servicio y en cuya virtud se destituyó a un determinado funcionario o se solicite copia de los antecedentes legales del adjudicatario en una licitación pública específica.

d) Firma del solicitante. La firma deberá ser estampada por el peticionario 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, o cuando realice su requerimiento a través de un correo electrónico, dando lugar en ambos casos a una firma electrónica simple, de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

En caso que la presentación se efectúe por los medios materiales 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.

Además, las solicitudes podrán considerar los siguientes elementos:

e) Forma de notificación de las actuaciones. 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.

f) Medio de envío o retiro de la información solicitada. El requirente podrá indicar el medio a través del cual desea recibir la información solicitada, sea por correo electrónico, por carta certificada o mediante su retiro directo en la oficina del órgano (caso en el que deberá especificar en cuál).

g) Formato de entrega de la información. El solicitante podrá indicar si prefiere que la información le sea entregada de modo telemático (por medio de correo electrónico, por ejemplo) o físico, pudiendo escoger entre los siguientes soportes: papel (fotocopia, impresión, Braille), medios magnéticos (cintas de video, cintas de audio, diskettes, discos duros, cintas magnéticas, etcétera), medios electrónicos (memorias, pendrives, etcétera) y medios ópticos (CD, DVD, Blu Ray, etcétera), entre otros. Si el solicitante escogió como formato de entrega el telemático, podrá especificar la aplicación correspondiente (por ejemplo, Word, Excel o PDF). Lo anterior es sin perjuicio de lo establecido sobre entrega de la información en el numeral 3.1., letra b) de esta instrucción.

Si el solicitante nada indica en su presentación respecto de la forma de realizar las actuaciones de notificación o la entrega de la información, los órganos deberán efectuarlas en conformidad a los artículos 46 y 47 de la ley N° 19.880. Sin perjuicio de lo anterior, si sólo señala una dirección de correo electrónico, la notificación y la entrega de la información se efectuarán

por este medio.

Los órganos de la Administración del Estado deberán contar con formularios para facilitar la presentación de las solicitudes de acceso a la información, los que contendrán las mismas exigencias y las diversas opciones de las que dispone el requirente, señaladas en los literales precedentes. Los referidos formularios:

- . Deberán estar disponibles en sus respectivas oficinas y en el banner "Solicitud de información Ley de Transparencia" a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General, para su uso en el sistema electrónico de solicitudes de acceso, con el objeto de ser descargados en formato PDF o de otro tipo, o para ser impresos directamente;

- . Tratándose de formularios web, deberán disponer de un campo para identificar la información solicitada de, al menos, 10.000 caracteres;

- . Deberán contemplar un campo en el que los solicitantes puedan incorporar observaciones, como las referidas en el punto 3.1. de la presente Instrucción General, con el objeto de poner en conocimiento del órgano alguna circunstancia que consideren relevante para efectos del acceso y entrega de la información requerida, y

- . 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 en caso de vencer dicho plazo sin obtener respuesta o de ser denegada, total o parcialmente, la petición.

Tratándose de personas que no sepan o no puedan escribir, en conformidad al principio de facilitación de la Ley de Transparencia, 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 N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, deberá disponerse de formularios que sean comprensibles y utilizables por las personas con discapacidad, en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible. Por ejemplo, para personas con discapacidad visual se dispondrá de formularios en formatos que permitan una lectura fácil.

Se considerará una buena práctica que el formulario se encuentre disponible en diversos idiomas. Esta recomendación se aplica especialmente respecto de aquellos servicios que dentro de su competencia se vinculen en forma habitual con personas que hablen idiomas distintos del

castellano.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior y por aplicación de lo dispuesto en el Convenio N° 169, de la Organización Internacional del Trabajo, sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, en las áreas de alta densidad indígena, los órganos públicos deberán contar con formularios en las lenguas indígenas a que se refiere la ley N° 19.253, que establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas.

Los servicios públicos no podrán exigir que el solicitante disponga de una cuenta de correo electrónico para formular solicitudes de acceso, aun cuando su solicitud sea efectuada en formato on line.

1.3. Prohibición de exigir el cumplimiento de requisitos en la solicitud no contemplados en la Ley de Transparencia ni en su Reglamento

Los órganos de la Administración del Estado deberán abstenerse de requerir en los formularios de solicitud o en las solicitudes de acceso, como campo obligatorio, información no contemplada en la Ley de Transparencia o en su Reglamento, para efectos de registrarse en el sistema electrónico de solicitudes, permitir la presentación de las mismas o dar curso a una solicitud de acceso como requisito de admisibilidad, tales como número de cédula de identidad y/o rol único tributario, teléfono fijo o móvil, género o sexo, nivel educacional, estado civil y pertenencia a alguna institución. 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.

Únicamente con fines estadísticos y de forma voluntaria, debiendo el órgano informar esta circunstancia, se podrá solicitar a los usuarios que completen otros datos personales distintos a los exigidos en el artículo 12 de la Ley de Transparencia.

En el formulario respectivo deberá indicarse expresamente si el campo solicitado tiene el carácter de obligatorio o voluntario, según sea el caso.

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

Los órganos públicos deberán otorgar a los requirentes el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, el número de ingreso y su contenido, cuando así éstos lo exijan. Para dar cumplimiento a esta obligación podrán disponer de formularios autocopiativos o la entrega de una copia de la presentación en la cual se estampe la fecha de recepción, así como el envío de un correo electrónico en el que se incorpore de manera textual la solicitud formulada, ya sea por transcripción de aquella o mediante su escaneo, o bien, la remisión a través de carta certificada, de una copia de la



presentación en la que conste la fecha y hora de recepción de la misma, en caso que la solicitud se haya enviado por ese medio y el peticionario no haya solicitado ser notificado vía correo electrónico.

En el caso de solicitudes on line efectuadas mediante el sistema electrónico a que se refiere el numeral 9 de la presente Instrucción General, se deberá contemplar una opción que permita a los peticionarios exigir recibo de su solicitud, disponiendo de un procedimiento automatizado de envío de la misma, en cuyo caso el comprobante de recibo cumplirá con los mismos requisitos señalados en el párrafo anterior.

Se considerará buena práctica que el servicio entregue en todos los casos el referido recibo, aun en ausencia de solicitud expresa del peticionario, e informe en el mismo:

- a) La fecha en que se cumple el plazo de 20 días establecido en el artículo 14 de la Ley de Transparencia (advirtiendo que podrá variar en caso de subsanación o prórroga) y la posibilidad de recurrir al Consejo en caso de vencer dicho plazo sin obtener respuesta o de ser denegada, total o parcialmente, la petición,
- b) La posibilidad de hacer seguimiento al procedimiento de acceso a la información de su solicitud en línea, indicando el link respectivo, en conformidad a lo señalado en el numeral 9 de esta Instrucción General, y
- c) Que se le puede requerir, eventualmente, la subsanación de su solicitud, en los casos, en la forma y en los plazos dispuestos en el numeral 2.2. de la presente Instrucción.

#### 1.5. Información sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información y tutorial de usuario

Se considerará buena práctica que los órganos dispongan en los respectivos sitios web de un "tutorial" o guía para el usuario en formato de audio y/o lectura fácil, con el objeto de indicar con claridad la forma de utilización de los formatos de presentación, los canales o vías de acceso correspondientes para formular las solicitudes y de los plazos y etapas del procedimiento administrativo de acceso a la información.

#### 1.6. Personal de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y/o de las Oficinas de Partes de los órganos de la Administración del Estado

Se recomienda que las personas que se desempeñen en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, en las Oficinas de Partes o en las Unidades encargadas de la aplicación de la Ley de Transparencia estén familiarizadas con el contenido de dicha ley, su Reglamento y las instrucciones emitidas por el Consejo, de modo de prestar una atención informada a quienes concurran a formular

solicitudes de acceso a la información.

Se considerará buena práctica que los órganos de la Administración del Estado incorporen dentro de sus planes de capacitación las materias mencionadas en el párrafo precedente.

## 2. Etapa de análisis formal de la solicitud de acceso y búsqueda de la información

En esta etapa los órganos públicos deberán verificar su competencia para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información, el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de acceso a la información señalados como obligatorios en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y en el numeral 1.2. de la presente Instrucción General, la subsanación de la solicitud en caso que corresponda, la búsqueda de la información y la eventual afectación de derechos de terceros.

### 2.1. Derogado.

### 2.2. Análisis del cumplimiento de los requisitos de la solicitud y eventual subsanación

Los órganos públicos deberán verificar si la solicitud de acceso a la información reúne los requisitos obligatorios señalados en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y en el numeral 1.2. de la presente Instrucción General. Para el caso de no cumplir con uno o más de ellos, se comunicará de inmediato al requirente de esta situación, indicándole con exactitud cuál o cuáles requisitos debe subsanar y la forma de hacerlo. Para estos efectos el solicitante contará con un plazo de 5 días hábiles contados desde la correspondiente notificación, bajo apercibimiento de tenerse por desistido de su petición, sin necesidad de dictar una resolución posterior que declare el respectivo incumplimiento.

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 alguna información de contacto, éste no estará obligado a efectuar el procedimiento señalado en el párrafo anterior, debiendo declararse inadmisibles provisionalmente la solicitud, salvo que el peticionario por cualquier medio corrija dicha omisión dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuada su presentación. Transcurrido este plazo sin que el requirente informe alguno de los datos indicados precedentemente, el órgano administrativo podrá declarar, sin más trámite, la inadmisibilidad de la solicitud.

Frente a una solicitud poco clara o 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 identificación de la información pedida detectado en el correspondiente requerimiento, dentro del plazo de 5 días hábiles.

Resolución 590  
EXENTA,  
C. TRANSPARENCIA  
Art. segundo  
D.O. 26.12.2023

Se entenderá por solicitud poco clara o genérica aquella que carece de especificidad respecto de las características esenciales de la información requerida, tales como su materia, fecha de emisión o período de vigencia, autor, origen o destino, soporte, etcétera.

Una vez verificada la subsanación por parte del requirente, 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 establecidos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia y en el numeral 6 de la presente Instrucción General.

### 2.3. Búsqueda de la información requerida

En esta etapa el órgano público procederá a efectuar la búsqueda de los actos, resoluciones, actas, expedientes y contratos, así como de toda otra información que obre en su poder, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, que sirvan para dar respuesta a la solicitud formulada.

En caso de contar con la información requerida, el órgano deberá proceder en conformidad a lo dispuesto en el numeral 2.4. de la presente Instrucción General.

Si realizada la búsqueda, el órgano público constata que no posee la información deberá:

- a) En caso de existir un acto administrativo que haya dispuesto la expurgación de los documentos pedidos, comunicar esta circunstancia al solicitante, haciendo entrega de copia del acto y del acta respectiva, en los términos señalados 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 y en las demás disposiciones aplicables. Una vez notificada la referida respuesta, el órgano deberá dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él.
- b) De no existir un acto administrativo que haya dispuesto la expurgación de los documentos pedidos, agotar todos los medios a su disposición para encontrar la información y, en caso de estimarse que los hechos son susceptibles de ser sancionados con una medida disciplinaria, instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio. Si la información no fuere habida, deberá comunicarse esta circunstancia al solicitante, indicándole detalladamente las razones que lo justifiquen.

Se considerará buena práctica que los órganos dispongan de un registro al que incorporen 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 a) y b) precedentes, individualizando el acto administrativo correspondiente y la descripción de la

información inexistente. Se recomienda que dicho registro sea publicado en el banner de Transparencia Activa del órgano.

En caso que existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, ya sea por la antigüedad de ésta, por su volumen o por encontrarse en un lugar distinto o de difícil acceso para el órgano, podrá ampliarse el plazo para evacuar la respuesta al requirente, en consideración a lo previsto en el numeral 6.2. de la presente Instrucción General.

#### 2.4. Análisis de la eventual afectación de derechos de terceros, procedimiento de notificación y ejercicio del derecho de oposición

Si la solicitud de información pública se refiere a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el órgano de la Administración del Estado requerido, dentro del plazo de 2 días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con todos los requisitos obligatorios establecidos en el artículo 12 de la Ley de Transparencia o desde la correspondiente subsanación, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas que pudieren verse afectadas, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo.

Este derecho de oposición del tercero deberá ejercerse por escrito, por cualquier medio incluyendo los electrónicos, dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha de notificación, y requerirá expresión de causa, debiendo informarse en la comunicación respectiva de tales circunstancias. Se entenderá que existe expresión de causa cuando, además de la negativa, el tercero indica alguna razón o fundamento que justifique la afectación de un derecho, no siendo suficiente esgrimir la afectación de un simple interés.

Deducida la referida oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados y, por tanto, no le corresponderá analizar la pertinencia o calidad de la fundamentación de la negativa del tercero. En este caso, el órgano administrativo deberá comunicar al solicitante la circunstancia de haberse negado el tercero en tiempo y forma a la entrega de la información, otorgando copia de la oposición. Si alguna parte de dicha oposición pudiere revelar la información solicitada, deberá ser tachada antes de su entrega.

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

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. Son datos de esta naturaleza, de acuerdo al artículo 2° letra g) de la ley N° 19.628, aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

Excepcionalmente, de concurrir alguno de los supuestos establecidos en la letra c) del artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia, podrá el órgano requerido omitir la notificación a que alude el párrafo primero de este apartado y denegar la solicitud por afectar el debido cumplimiento de las funciones del órgano.

### 3. Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información

Durante la etapa resolutoria, el órgano público deberá efectuar la revisión de fondo de lo solicitado con la finalidad de pronunciarse sobre la petición formulada, sea entregando la información requerida o negándose a ello, para lo cual dispondrá la revisión de la información pedida y procederá a redactar el acto administrativo de respuesta y a notificarlo al peticionario.

#### 3.1. Revisión de la información y redacción de la respuesta

Una vez efectuado el levantamiento de información y verificada su existencia, el órgano deberá revisar los documentos y antecedentes en que consta y procederá de la siguiente manera:

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, se deberá 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; 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.

Evacuada la notificación al solicitante, 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.

El órgano público no podrá utilizar este procedimiento cuando importe un entorpecimiento grave al ejercicio del derecho de acceso a la información. Por ejemplo, se considerará que ello ocurre cuando el domicilio indicado en la solicitud se encuentre a una distancia considerable del lugar donde la información está a disposición del público y el peticionario deba invertir excesivo tiempo y recursos para trasladarse, se presenten dificultades para el acceso al transporte público o se trate de localidades que quedan aisladas durante algunos períodos de tiempo, o los solicitantes tengan problemas de movilidad o desplazamiento (por ejemplo, personas con discapacidad) y así lo manifiesten en sus respectivas solicitudes de información.

b) Cuando respecto de la información solicitada no exista oposición de terceros a la entrega, ni concurra alguna de las causales de secreto o reserva, 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. La respuesta contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- . Ordenará la entrega de la información, sin imponer condiciones de uso o restricciones a su empleo, salvo las expresamente estipuladas en la ley. En este punto, se deberá detallar la información específica que se solicitó y a la que se está dando

acceso, procurando ajustarse estrictamente a la petición realizada por el solicitante, de modo que éste reciba en forma completa e íntegra la información requerida.

- . Establecerá 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 General N° 6 de este Consejo. En este último caso, la respuesta 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 requirente podrá acceder a la información. Por ejemplo, el órgano público

podrá

proponer sustituir el formato papel (fotocopia o

impresión) por formatos magnéticos, electrónicos u ópticos o permitir al solicitante efectuar la reproducción por sus propios medios, indicando el lugar y horario de atención para ello.

- . Dispondrá la gratuidad de la entrega o fijará los costos directos de reproducción. El servicio deberá indicar si la entrega de la información será gratuita por concurrir alguno de los supuestos de gratuidad establecidos en el acto administrativo que los fijó o en consideración al caso concreto. Sólo en la medida que el órgano no haya dispuesto la gratuidad de la entrega, deberá determinar en la respuesta los costos directos de reproducción y, como buena práctica, ofrecer opciones menos gravosas a las que el solicitante pueda acceder, indicando expresamente que dispone de un plazo de 30 días para efectuar el pago, todo ello en conformidad a lo establecido en la Instrucción General N° 6 de este Consejo. Se considerará como buena práctica indicar el lugar para efectuar el pago y los horarios de atención.

Asimismo, 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, clasificándolos por materia y fecha, salvo cuando se trate de información que hubiese sido entregada exclusivamente en atención a la persona del peticionario, 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.

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 se formulará por escrito, mediante la dictación del correspondiente acto administrativo, el que deberá ser fundado, especificando, con exactitud y remisión expresa a la norma que la contenga, la 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: i) 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; ii) 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 iii) habiéndose presentado el reclamo de ilegalidad, la Corte de Apelaciones confirmare el acto administrativo denegatorio del órgano o servicio de la Administración del Estado.

### 3.2. Acto administrativo con múltiples decisiones

Cuando en virtud de la diversidad de documentos solicitados y del principio de divisibilidad contenido en la Ley de Transparencia, una misma solicitud de acceso a la información dé origen a una respuesta que contenga decisiones de diverso tipo (derivar en parte, acoger parcialmente, denegar en otra, etcétera), el acto administrativo que se dicte deberá cumplir con los requisitos que para cada caso se señalan en la presente Instrucción.

### 3.3. Notificación del acto administrativo que pone término al procedimiento de acceso a la información

El acto administrativo que pone término al procedimiento de acceso a la información deberá ser notificado al requirente 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 del órgano de la Administración respectivo, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción. Asimismo, se entenderá practicada la notificación si el interesado a quien afectare, hiciere cualquier gestión en el procedimiento con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 47 del mencionado cuerpo legal. Sin perjuicio de lo anterior, si el peticionario sólo señalare una dirección de correo electrónico, la notificación se efectuará por este medio.

## 4. Etapa de cumplimiento de lo resuelto

La etapa de cumplimiento consistirá en la ejecución de lo resuelto por el servicio público cuando se haya dispuesto la entrega de la información, total o parcialmente, y estará conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción, la entrega efectiva de la información solicitada y la certificación de ésta.

### 4.1. Procedimiento de cobro de los costos directos de reproducción

De disponerse en el acto administrativo que ordenó la entrega el cobro de los costos directos de reproducción de la información solicitada, el procedimiento se regirá por lo señalado en el numeral 7 de la Instrucción General N° 6. Por consiguiente, el peticionario contará con 30 días hábiles para efectuar el pago del importe establecido, suspendiéndose el plazo de entrega de la información



consagrado en el artículo 14 de la Ley de Transparencia, mientras esa circunstancia no se verifique.

Una vez efectuado el pago de los costos directos de reproducción, el plazo de entrega seguirá corriendo y el órgano estará obligado a efectuar la reproducción de la información en el soporte solicitado o escogido a posteriori por el requirente, poniéndola a su disposición por el medio de envío señalado en su presentación o para su retiro en la oficina indicada.

De solicitarse el retiro de la información desde alguna oficina del servicio, el solicitante 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 peticionario, sin perjuicio de disponer, como buena práctica, una nueva notificación y/o la ampliación del plazo de retiro.

Si el requirente de información no paga los costos directos de reproducción en el plazo indicado, el órgano no estará obligado a reproducir la información y, verificado el transcurso del plazo, puede dar por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él. Lo anterior, es sin perjuicio del derecho que le asiste al peticionario de presentar una nueva solicitud de acceso o de la aceptación, como buena práctica, por parte del servicio de un pago posterior.

#### 4.2. Entrega efectiva de la información solicitada

La entrega material de la información solicitada se hará por parte del órgano requerido sin imponer condiciones de uso o restricciones a su empleo, salvo las expresamente estipuladas por la ley, ni requisitos previos a su entrega distintos a los establecidos en la Ley de Transparencia. Por ejemplo, no se podrá condicionar la entrega a que el solicitante otorgue su autorización para el tratamiento de sus datos personales con finalidades distintas a las de efectuar la tramitación del procedimiento administrativo de acceso a la información, como puede ser el envío de un boletín informativo del servicio.

La entrega de la información se efectuará 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 del órgano, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles, conforme a lo establecido en el acto administrativo que accedió a la solicitud y de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.2. de la Instrucción General N° 6 de este Consejo. De existir medios alternativos, el peticionario deberá indicar por cuál de ellos opta, pagando los costos directos de reproducción si correspondiere. Sin perjuicio de lo anterior, si sólo señalare una dirección de correo electrónico, la notificación y la entrega de la información se efectuarán por este medio.

Cuando no sea necesario el pago de los costos directos de reproducción y el medio escogido por el solicitante en su presentación lo permita, la entrega se efectuará conjuntamente con la notificación de la respuesta.

Los órganos de la Administración del Estado deberán estampar en la información que se entregue, cuando así les sea requerido y en los casos que corresponda, una leyenda que identifique que se trata de una copia fiel a su original o copia del documento tenido a la vista, independiente del formato en que aquélla se solicite.

Cuando lo solicitado se encuentre en documentos u otros formatos que contengan información que sea en parte pública y en parte secreta o reservada, el servicio deberá efectuar la entrega de la primera y tachar la segunda, mediante cualquier medio que asegure su ilegibilidad e impida su reconstitución, indicando expresamente la causal en virtud de la cual se ha procedido al tachado.

#### 4.3. Entrega de información que contenga datos personales

Cuando la información requerida contenga datos de carácter personal y el peticionario indique ser su titular, sólo procederá la entrega presencial y quien la efectúe deberá verificar que la información sea retirada por quien efectivamente tenga dicha calidad o por su apoderado, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la ley N° 19.880. En este caso, los solicitantes que concurran al respectivo órgano público a retirar la información requerida deberán acreditar su identidad mediante la exhibición de la cédula expedida por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y quienes actúen como sus apoderados deberán, además, demostrar haberseles otorgado el respectivo poder, por escritura pública o instrumento privado suscrito ante notario. En forma excepcional, procederá la entrega por medios electrónicos cuando el titular utilice firma electrónica avanzada, conforme a lo dispuesto en la ley N° 19.799.

Por su parte, cuando se soliciten documentos y otros formatos en los que se contemplen datos personales que no correspondan a los del peticionario y no hayan sido requeridos, se procederá a tachar los mencionados antecedentes, debiendo consignar en el formato respectivo que el tachado se procedió a efectuar en virtud de lo dispuesto en la ley N° 19.628.

Cuando la información solicitada contenga datos sensibles de un tercero y se haya procedido a notificarlo en virtud de lo establecido en el numeral 2.4. de la presente Instrucción General, sin manifestarse consentimiento expreso por su parte, el órgano tachará aquellos datos en virtud del principio de divisibilidad, debiendo consignar en el formato respectivo que ello se debe a la aplicación de la Ley N° 19.628, y entregará la restante información.

#### 4.4. Certificación de la entrega efectiva de la

## información

Los órganos de la Administración del Estado deberán contar con un sistema que certifique la entrega efectiva de la información al solicitante y que contemple las previsiones técnicas correspondientes.

El sistema de certificación deberá contar con medidas de verificación apropiadas dependiendo si se trata del envío de la información por correo electrónico, por correo certificado o del retiro de la información desde alguna de las oficinas del órgano.

Esta certificación se podrá efectuar a través de un formulario denominado "Acta de entrega de información", al que se deberá adjuntar toda la documentación que permita acreditar que la información fue entregada al solicitante y cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- a) Nombre del solicitante o de su apoderado, según corresponda, al que se remitió la información o se le efectuó la entrega.
- b) Identificación de la solicitud de información y del acto administrativo que dispuso la entrega.
- c) Fecha y hora en la que se efectúa la remisión y/o entrega de la información.
- d) Descripción breve de los documentos o antecedentes remitidos o entregados, indicando el tipo y formato en que se entregan.
- e) Firma del solicitante o de su apoderado, en el caso de tratarse del retiro desde una oficina del órgano respectivo. Si el solicitante y/o su apoderado no supiere o no pudiere firmar 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.
- f) Nombre y firma de la persona que remite la información o hace entrega de la misma.

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 la entrega material al solicitante dentro de los plazos dispuestos en el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

En el caso que la entrega hubiese resultado fallida y la omisión no sea imputable al órgano o servicio requerido, se deberá dejar constancia en el expediente administrativo del hecho de haberse intentado llevar a cabo la notificación, su fecha, los motivos por los cuales se frustró y toda la documentación de respaldo necesaria. Por ejemplo, si se remitió por correo electrónico y éste no fue recepcionado por el servidor de correo del destinatario,

deberá dejarse copia del correo que automáticamente envía dicho servidor, y si se remitió por carta certificada y la dirección no correspondía o el solicitante no vivía en el domicilio indicado, deberá acompañarse el respectivo comprobante de correos que acredite dicha circunstancia.

Si el solicitante indicare como medio de entrega el correo electrónico y ésta resultare fallida debido a la capacidad del servidor de destino o el tamaño de los archivos, se considerará buena práctica que el órgano le indique medios alternativos de entrega, pudiendo para ello requerirle su domicilio.

Se considerará una buena práctica que, en caso de enviarse la información requerida vía correo electrónico o carta certificada, se solicite al peticionario la remisión, por el medio que le resulte más conveniente, de una notificación al servicio u órgano en la que conste la recepción de aquélla. De lo anterior deberá dejarse constancia en el respectivo expediente administrativo de tramitación de la solicitud de información, a que se refiere el numeral siguiente.

#### 5. Del expediente administrativo y del registro de actuaciones

Por cada solicitud de acceso a la información los órganos o servicios públicos deberán confeccionar un expediente, escrito en formato material o electrónico, en el que conste todo el procedimiento administrativo de acceso a la información, es decir, la solicitud de acceso, las oposiciones de terceros, y cualquier otro documento presentado, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán todas las actuaciones, documentos y resoluciones que el órgano remita al peticionario, a los terceros o a otros órganos públicos y las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.

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.

### III. NORMAS GENERALES

#### 6. Plazos del procedimiento administrativo de acceso a la información

##### 6.1. Plazo general

Los órganos públicos deberán dar estricto cumplimiento a los plazos establecidos para la duración del procedimiento administrativo de acceso a la información, señalados en el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Por regla general, la autoridad o jefatura o jefe superior del servicio deberá pronunciarse respecto de la petición en el plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud o desde que se haya subsanado la omisión de los requisitos del artículo 12 de la Ley de Transparencia, según corresponda, incluyendo en este período la entrega de la información, cuando sea procedente.

El plazo señalado en el párrafo anterior comenzará a correr para el órgano público que reciba una derivación de una solicitud de acceso por incompetencia desde otro servicio, en la misma fecha que reciba la derivación o desde que se subsanen las omisiones de que adolezca la presentación correspondiente, como si se tratara de una nueva presentación.

#### 6.2. Derogado.

7. Delegación de firma del Jefe Superior del Servicio para dictar actos en el procedimiento de acceso a la información

Resolución 590  
EXENTA,  
C. TRANSPARENCIA  
Art. segundo  
D.O. 26.12.2023

Las respuestas a las solicitudes de información y demás actos administrativos que dicten los órganos de la Administración del Estado durante el procedimiento de acceso a la información, deberán ser suscritas por la respectiva autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio. No obstante, podrán delegar la facultad de firmarlos por orden de la autoridad delegante en funcionarios de sus respectivos servicios, sin que ello altere la responsabilidad establecida en los artículos 45 y siguientes de la Ley de Transparencia.

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

8. Encargado del procedimiento administrativo de acceso a la información

Se considerará buena práctica que los órganos de la Administración del Estado designen a un encargado del procedimiento administrativo de acceso a la información, con el objeto de coordinar las acciones que el mencionado proceso contempla, informando de esta circunstancia al resto de los funcionarios.

9. Sistema electrónico para la gestión del procedimiento administrativo de acceso a la información

Los órganos de la Administración del Estado deberán disponer de un sitio web a través del cual se efectúen las solicitudes de acceso a la información on line, conforme al artículo 12 de la Ley de Transparencia, pudiendo establecer para ello un sistema que, además, permita desarrollar el procedimiento administrativo de acceso a través de medios

electrónicos.

El referido sistema electrónico podrá contemplar, adicionalmente, las siguientes funcionalidades:

- a) Ser la vía para efectuar las notificaciones y comunicaciones cuando el solicitante establezca en su solicitud que éstas sean realizadas mediante comunicación electrónica indicando para ello una dirección de correo electrónico habilitada, en virtud del artículo 12 de la Ley de Transparencia y 27 de su Reglamento.
- b) Permitir el seguimiento del procedimiento administrativo de acceso a la información en cada una de sus etapas, ya sea que la solicitud se hubiese efectuado materialmente o en formato electrónico.
- c) Disponer de un expediente electrónico en el que conste todo el procedimiento administrativo de acceso a la información y de un registro electrónico en el que se consignen todas las actuaciones realizadas, conforme a lo establecido en el numeral 5 de la presente Instrucción General.

El procedimiento de registro de usuarios que se disponga para poder formular una solicitud o acceder a la información señalada deberá contemplar el mínimo de trámites posibles. Excepcionalmente, podrán existir procesos previos de validación, acreditación y autenticación, los que en todo caso deberán hacer entrega de la clave de forma inmediata y de manera legible. El referido procedimiento no podrá contemplar como obligatorios campos distintos a los señalados en el artículo 12 de la Ley de Transparencia, conforme a lo establecido en el numeral 1.3. de la presente Instrucción.

Los órganos de la Administración del Estado deberán adoptar todas las medidas necesarias para mantener operativo el sistema electrónico para la gestión del procedimiento administrativo de acceso a la información, disponiendo, por ejemplo, la revisión periódica del mencionado sistema, de alertas o códigos de error en caso de algún incidente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 6° del decreto supremo N° 100, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; y adoptar las medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en su sistema electrónico o "spam", de acuerdo a las normas establecidas en el decreto supremo N° 93, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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" a que se refiere el numeral 12 de la presente Instrucción General, 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, sea intermitente o se vea comprometido por ataques externos. Por ejemplo, dentro de las medidas a ser ejecutadas, podrán los órganos disponer de un correo electrónico institucional que se active en estas circunstancias, en virtud de lo prescrito en el artículo 7° del decreto supremo N° 100, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. En caso de no disponerse de tales alternativas, el Consejo podrá validar las solicitudes enviadas a correos electrónicos de quienes se desempeñen en dicho servicio, en la medida que el solicitante señale expresamente en su solicitud que se ha visto afectado por alguna de las circunstancias descritas.

Cada órgano administrativo publicará una dirección de correo electrónico de contacto u otro medio idóneo al cual informar los problemas de funcionamiento del sitio web o para que se le otorgue apoyo a los usuarios ante dificultades técnicas u operacionales inesperadas del sistema electrónico, según lo establecido en el artículo 22 del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Se considerará buena práctica que cada servicio publique una dirección de correo electrónico de contacto u otro medio idóneo para pedir ayuda en el proceso de ingreso o para responder consultas acerca de alguna etapa del procedimiento de acceso a la información pública.

En todo caso, las comunicaciones que se realicen por medios electrónicos en el procedimiento de acceso a la información deberán cumplir con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 77, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos.

10. Principio de accesibilidad universal de personas con discapacidad y el procedimiento administrativo de acceso a la información

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, y sus posteriores ediciones.

11. Aplicación de procedimientos contenidos en leyes especiales distintos al establecido en la Ley de Transparencia

Existiendo un procedimiento para obtener información pública contenido en una ley especial, el respectivo servicio público deberá satisfacer el requerimiento del solicitante a través de aquél o de la Ley de Transparencia, de acuerdo al sistema por el cual este último se hubiere pronunciado expresamente. Por ejemplo, los concejales podrán elegir entre requerir información a través de la Ley de Transparencia o de los mecanismos contemplados en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

12. Banner "Solicitud de información Ley de Transparencia"

Los órganos públicos deberán contemplar un banner independiente, que se denominará preferentemente "Solicitud de Información Ley de Transparencia", que permita acceder directamente al formulario para realizar solicitudes de acceso a la información on line y al formulario descargable para efectuar solicitudes de información, ya sea vía correo postal o en forma presencial. A través de dicho banner, además, darán a conocer, en forma destacada, los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información y la demás información que la presente Instrucción General disponga.

Este banner se ubicará, de modo que sea fácilmente identificable, en un lugar destacado en la página de inicio de los respectivos sitios web institucionales o del ministerio del cual dependen o se relacionan con el Ejecutivo, en el caso que los primeros no cuenten con sitios electrónicos propios.

Lo establecido precedentemente debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 11 de la Instrucción General N° 4, sobre Transparencia Activa, en orden a que los órganos de la Administración del Estado podrán establecer como buena práctica que en el banner sobre Transparencia Activa se contemple un link de acceso directo al formulario de acceso a la información.

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. En todo lo no previsto para el procedimiento administrativo de acceso a la información por la Ley de Transparencia, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la ley N° 19.880.

V.- Vigencia. La presente Instrucción General comenzará a regir el 1° de marzo de 2012. Sin perjuicio de



ello, hasta el 30 de junio de 2012 este Consejo se abstendrá de fiscalizar su aplicación únicamente en lo relativo a:

- Los puntos cuyo cumplimiento exija modificar los sistemas informáticos que los organismos públicos actualmente utilizan para la recepción, gestión y respuesta de solicitudes de acceso a la información;
- La instalación en los sitios web del banner "Solicitud de información Ley de Transparencia" a que alude el punto 12 de la presente Instrucción y,
- La publicación de la información que este banner debe contener, según el mismo punto 12.

Acuerdo S/N,  
C. PARA LA  
TRANSPARENCIA  
D.O. 17.02.2012

VI.- Publicación. Publíquese el presente acuerdo en el Diario Oficial."

Santiago, 28 de octubre de 2011.- Raúl Ferrada  
Carrasco, Director General, Consejo para la Transparencia.