Servicio Gobierno Regional
Magallanes y Antártica Chilena

RESOLUCIÓN EX. (G.R.) Nº 168 /

MAT : Aprueba Revisión y actualización Manual de Procedimientos de Transparencia Pasiva del Servicio de Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena.

PUNTA ARENAS, 27 DE DICIEMBRE DE 2013

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 6, 7, 110 y siguientes de la Constitución Política de la República;
2. La Resolución Nº 1.600 del 30.10.08, de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón;
3. Lo dispuesto en el D.F.L. Nº 1/19.175 de 2005 que fijó el texto refundido de la Ley Nº 19.175, sobre Gobierno y Administración Regional;
4. El D.F.L. Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575 del 05.12.86., Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
5. La Ley Nº 19.880, publicada en el D.O. el 29 de mayo de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de 2002, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
6. La Ley Nº 20.285, de fecha 11 de agosto de 2008, Ley Sobre Acceso a la Información Pública; y su reglamento;
7. La Resolución Exenta (G.R.) Nº 289 de fecha 28 de diciembre de 2009, del Sr. Intendente Regional que aprueba "Manual de Procedimientos de Transparencia Pasiva";
8. La Resolución Exenta (GR) Nº 189 de fecha 25 de noviembre de 2011, del Sr. Intendente que aprueba "Actualización Manual Procedimientos Transparencia Pasiva";
9. Los antecedentes tenidos a la vista;

CONSIDERANDO:

1. Que, este Servicio requiere actualizar el Manual de Procedimientos de Transparencia Pasiva que se encuentra aprobado por el acto administrativo citado en el Visto Nº 8 de la presente resolución;
2. Que, este Servicio en cumplimiento a requerimiento anteriormente expuesto;

RESUELVO:

1. **APRUÉBESE**, la revisión y actualización del "Manual de Procedimiento de Transparencia Pasiva", del Servicio de Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chile, el que entrará en vigencia a contar del 01 de enero de 2014, y que a continuación se transcribe:

SERVICIO DE GOBIERNO REGIONAL DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA

Manual de Procedimientos Transparencia Pasiva

Historia de Revisiones					
Rev.	Descripción del Cambio	Realizado Por	Visado Por	Aprobado por	Vigencia Desde
1.0	Versión Inicial	Encargado Gestión de Solicitudes	-	-	Diciembre 2009
2.0	Versión Actualizada	Unidad Fortalecimiento Institucional	Coordinador Ley de Transparencia N° 20.285	Intendente Regional RES.EX.(GR) N° 189 del 25-11-2011	01/12/2011
3.0	Revisión y actualización	Encargado Transparencia Pasiva	Coordinador Ley de Transparencia N° 20.285	Intendente Regional RES.EX.(GR) N° 168 del 27-12-2013	01/01/2014

Este documento contiene información de propiedad del Servicio de Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena, que ha sido preparada estrictamente con el propósito de ser utilizada en las operaciones del Servicio y no podrá ser proporcionada, o revelada parcial o totalmente a terceros sin la autorización expresa del Comité de Seguridad de la Información.

1 Introducción ***1***

1.1 Definición **1**

1.2 Objetivo **1**

1.3 Ámbitos de aplicación **1**

1.4 Vigencia **1**

2 Responsabilidades ***1***

3 Disposiciones generales ***3***

4 Proceso de Gestión de Solicitudes de Información ***3***

4.1 Etapa Recepción **4**

4.1.1 Recepción de Solicitudes 4

4.1.1.1 Recepción de Solicitudes 4

4.1.1.2 Envío de solicitud a Unidad Jurídico 4

4.1.1.3 Análisis de admisibilidad 4

4.1.1.4 Solicitud de subsanación de información faltante 5

4.1.1.5 Desistimiento de la solicitud 5

4.1.1.6 Requerimiento no corresponde a solicitud Ley N° 20.285 5

4.2 Etapa Procesamiento **6**

4.2.1 Análisis de derivación 6

4.2.1.1 Análisis de competencia del Servicio 6

4.2.1.2 Análisis de disponibilidad de la información 6

4.2.1.3 Derivación de solicitud 8

4.2.1.4 Preparación de oficio de respuesta 8

4.2.1.5 Revisión, visación y firma de oficio respuesta 8

4.2.2 Procesamiento de la Solicitud de Información 8

4.2.2.1 Análisis del carácter secreto o reservado 8

4.2.2.2 Análisis del derecho a oposición de terceros 10

4.2.2.3 Preparación de oficio de respuesta 10

4.2.2.4 Revisión, visación y firma de oficio respuesta 10

4.2.2.5 Derivación interna de Solicitud de Información 10

4.2.2.6 Asignación de la Solicitud de Información 11

4.2.2.7 Envío de Solicitud y Resolución de asignación 11

4.2.2.8 Preparación de la información solicitada 11

4.2.2.9 Entrega de respuesta 11

4.2.2.10 Revisión de respuesta 11

4.2.2.11 Preparación de oficio de respuesta 11

4.2.2.12 Revisión, visación y firma de oficio respuesta 11

4.2.2.13 Digitalización de documentos administrativos e información para respuesta de solicitud 12

4.2.2.14 Solicitar almacenamiento de información en servidor 12

4.2.2.15 Entrega de dirección electrónica 12

4.2.2.16 Verificación de dirección electrónica e información 12

4.2.2.17 Levantar dirección electrónica y cambiar estado de solicitud 12

4.2.3 Control de plazos interno 12

4.2.3.1 Chequeo de plazo interno establecido en Resolución 12

4.2.3.2 Aviso a unidad responsable del vencimiento del plazo 13

4.2.3.3 Chequeo de plazo interno adicional 13
4.2.3.4 Memorándum informando la no entrega de la información 13

4.3 Etapa Respuesta 14
4.3.1 Entrega de respuesta 14
4.3.1.1 Análisis de cobro asociado a la entrega de la información 14
4.3.1.2 Cobro del costo asociado a la entrega de la información 14
4.3.1.3 Generación de respaldos y archivo de documentos 15
4.3.1.4 Entrega de respuesta 15

5 Diagramas de Flujo 16

5.1 Recepción de solicitudes de información 16

5.2 Análisis de derivación 17

5.3 Procesamiento de la solicitud de información 18

5.4 Control de plazos internos 19

5.5 Entrega de respuesta 20

6 Plazos Gestión de Solicitudes 21

7 Multas y sanciones 22

8 Conceptos y Glosario 23

1 Introducción

1.1 Definición

La Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública corresponde al conjunto de actividades y herramientas que permiten a un servicio recibir, procesar y dar respuesta a las solicitudes presentadas por cualquier persona, dentro de los plazos estipulados en la Ley Nº20.285.

1.2 Objetivo

El presente documento tiene por objetivo definir los procesos que participan en la gestión de solicitudes de información para dar cumplimiento a la aplicación de la Ley N° 20.285 sobre Acceso de la Información Pública e identificar y formalizar las responsabilidades y

1.3 Ámbitos de aplicación

El presente procedimiento es aplicable a todos los funcionarios del Servicio de Gobierno Regional responsables de dar respuesta a un requerimiento de información emanada del Sistema de Gestión de Solicitudes.

1.4 Vigencia

Este procedimiento entrará en vigencia a partir del **01 de Diciembre de 2011.**

2 Responsabilidades

En el proceso de Gestión de Solicitudes de Información se pueden identificar a los siguientes actores y sus responsabilidades:

- **Intendente Regional y Presidente del Consejo Regional**: En su calidad de Jefe Superior del Servicio de Gobierno Regional, es responsable de dar respuesta al ciudadano requirente de información de acceso público, como también, tomar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 20.285.

- **Coordinador de la Ley N° 20.285**: Coordinar las acciones y unidades pertinentes para asegurar el cumplimiento de la Ley N° 20.285.

- **Ciudadano Requirente**: Son los solicitantes requirentes de información que en virtud a lo establecido en la Ley N° 20.285 deben formular su petición por medio de alguna de las tres alternativas identificadas en la Ley: Carta, Formulario y Web (http://www.goremagallanes.cl).

- **Divisiones/Departamentos/Unidades del Servicio Gobierno Regional**: Son los responsables de entregar los antecedentes para dar respuesta a la solicitud de información dentro de los plazos establecidos. En el Sistema de Gestión de Solicitudes, los respectivos jefes tienen el rol de responsables.

- **Jefe Unidad de Tecnología, Información y Comunicaciones (UTIC)**: Unidad responsable de mantener la publicación activa del Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) y de levantar información solicitada por el encargado del SGS. En este sistema, tiene el rol de administrador.

- **Asesor/a Jurídico**: Corresponde en el SGS al perfil responsable. Respecto a la solicitud de información recibida, realiza el pronunciamiento mediante resolución de admisibilidad, asignación, derivación y si afecta a terceros. Le corresponde también, en la etapa final del procedimiento de gestión de solicitudes, visar la entrega de respuesta.

- **Oficina de partes**: Oficina responsable de enviar al Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes todo requerimiento de solicitud de información que ingrese al Servicio, tales como: carta o resolución de derivación proveniente de otro organismo público.

- **Encargado Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)**: Corresponde en el SGS al perfil responsable y asignador. Sus funciones son:
  - Supervisar las actividades que permitan dar respuesta a las consultas de los usuarios requirentes sobre su presentación de solicitud de información de acceso público,
  - monitorear el Sistema de Gestión de Solicitudes,
  - recibir y enviar solicitud de información al Asesor Jurídico,
  - asignar la solicitud de acuerdo a resolución,
  - velar porque las consultas sean respondidas dentro de los plazos establecidos en la Ley,
  - informar para su conocimiento y fines pertinentes al Intendente Regional y al Coordinador de la Ley N° 20.285 cuando existan Divisiones/Departamento/Unidad que no estén cumpliendo con los plazos de entrega de la información,
  - preparar oficio respuesta de Intendente Regional,
  - enviar a la Unidad de Tecnología, Información y Comunicaciones documentos escaneados requeridos para adjuntar al proceso de finalización de la solicitud,
  - realizar proceso de finalización de las solicitudes y
  - mantener actualizado registro físico de las solicitudes.

- **Suplente 1 Encargado SGS**: Corresponde en el SGS al perfil responsable y asignador, responsable suplir todas las labores cuando la titular goce de ausencia administrativa.

- **Suplente 2 Encargado SGS**: Responsable suplir todas las labores del titular cuando éste y el suplente 1 se encuentre con ausencia administrativa.

3 Disposiciones generales

El presente manual, se enmarca en las siguientes disposiciones generales:

1. Lo dispuesto en los artículos 6, 7, 100 y siguientes de la Constitución Política de la República.
2. Lo dispuesto en el D.S. N° 291 (I) de 20.03.93, que fijó el texto refundido de la Ley N° 19.175, sobre Gobierno y Administración Regional.
3. La Ley Nº19.880, publicada en el D.O. el 29 de Mayo de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de 2002, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
4. Ley N° 20.285, publicada en el D.O. el 20 de agosto de 2008, Ley sobre Acceso a la Información Pública; y su reglamento.
5. Reglamento Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, publicado en el D.O. el 13 de Abril de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia
6. La Guía Metodológica SEGEGOB 2009.

4 Proceso de Gestión de Solicitudes de Información

El proceso de Gestión de Solicitudes de Información se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten al Servicio, en cumplimiento a la ley 20.285, recibir, procesar, y dar respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos. En este ámbito, el Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena, ha establecido tres etapas:

4.1 Etapa Recepción

4.1.1 Recepción de Solicitudes

4.1.1.1 Recepción de Solicitudes

La recepción de solicitudes de información serán recepcionadas a través de Oficina de Partes o Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes y según lo establecido por la Ley N° 20.285, la(s) solicitud(es) de acceso a la información pública puede(n) ser formulada(s) de la siguiente manera[1]:

- **Vía Presencial**: El ciudadano acude a la oficina de Gestión de Información para realizar una petición de acceso de información pública. Esta solicitud la puede realizar mediante el formulario disponible en dicha oficina[2].
- **Vía Carta**: El ciudadano hace llegar al Jefe de Servicio por escrito su requerimiento de información, la que debe contar con los datos obligatorios establecidos en la ley 20.2085.
- **Vía Web a través del Sistema de Gestión de Solicitudes**: Disponible en la página del Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena www.goremagallanes.cl.

Así mismo, todo requerimiento presentado por medio de Formulario o Carta debe ser ingresado al Sistema de Gestión de Solicitudes para que arroje el código único correspondiente.

Por lo anterior, **Oficina de Partes** en un **plazo no superior a 1 día hábil,** debe remitir al Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes la documentación (**carta de solicitud y/o memorándum de derivación**) que haya sido recepcionada y que guarde relación con solicitudes de información.

4.1.1.2 Envío de solicitud a Unidad Jurídico

Se envía, por correo electrónico, copia de solicitud de información al Asesor Jurídico para que realice análisis de admisibilidad, verificación de si la solicitud corresponde a una de acceso a la información pública y, finalmente **en un plazo de 1 día hábil, pronunciamiento** jurídico correspondiente.

4.1.1.3 Análisis de admisibilidad

El Encargado del sistema de Gestión de Solicitudes y el Asesor Jurídico realizan un análisis de admisibilidad de la Solicitud de Acceso de Información la que será admitida a trámite si en ella se identifica claramente la información solicitada, acompañada de la identificación del solicitante (nombre, apellido y 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.

---

[1] Artículos 10 y 12 de la Ley N° 20.285.
[2] Ver ANEXO 2: Copia de formulario de Solicitud de Información del Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena

Contenido Formal de las solicitudes:

1. Identificación del Solicitante(obligatorio)[3]:
   - Nombre.
   - Apellido.
   - Dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.
   - Identificación clara de la información que se requiere.
   - Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
   - Órgano Administrativo al que se dirige.

2. Información Relevante:
   - Fecha de recepción.
   - Folio (número de identificación)
   - Medio de notificación y recepción de la información.

3. Información estadística (opcional):
   - Nivel de educación
   - Ocupación
   - Nacionalidad
   - Rut

4. Otros.
   - Señalar el medio a través del cual recibirá las notificaciones y la información solicitada.
   - Señalar a donde debe ser notificado, 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 habilitada[4].

4.1.1.4 Solicitud de subsanación de información faltante

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el punto anterior, se requerirá al solicitante para que, **en un plazo de cinco días contados desde la respectiva** notificación[5], subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

4.1.1.5 Desistimiento de la solicitud

Si la solicitud de información no es subsanada por el ciudadano requirente en el plazo legal ésta se da por desistida y el Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes modificará su estado en el sistema.

4.1.1.6 Requerimiento no corresponde a solicitud Ley N° 20.285

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/sugerencia 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 19.880. En estos casos, las solicitudes deben ser efectuadas de

[3] Artículo 12, Ley N° 20.285
[4] Artículo 12, Ley N° 20.285 para el análisis de admisibilidad.
[5] La notificación será por correo electrónico, y cuando no se disponga de esta información será por correo certificado

conformidad a lo establecido en la citada ley.

El Asesor Jurídico analiza la solicitud y si ésta es de otra naturaleza se debe seguir el procedimiento establecido para ello. El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes modificará el estado de la solicitud en el sistema.

4.2 Etapa Procesamiento

4.2.1 Análisis de derivación

4.2.1.1 Análisis de competencia del Servicio

El Asesor Jurídico realiza análisis de la solicitud para determinar si la información solicitada pertenece al ámbito de competencia del Servicio.

En caso que el Servicio no sea 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 requirente. 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.

4.2.1.2 Análisis de disponibilidad de la información

El Encargado del sistema de Gestión de Solicitudes realiza análisis de la disponibilidad de la información solicitada.

Si el Servicio no cuenta con los documentos solicitados el Asesor Jurídico debe derivar al órgano competente y notificar al solicitante. Por otro lado, el Servicio debe considerar si la información solicitada ya se encuentra permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos, como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en Internet o en cualquier otro medio. 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.
  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.

Se entiende que la autoridad cumple con la obligación de informar indicando al solicitante **la fuente**, **el lugar** y **la forma** en que puede tener acceso a dicha información, dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos formales.

4.2.1.3 Derivación de solicitud

Si el Asesor Jurídico determina que el Servicio no es competente y/o no cuenta con los documentos solicitados procede a derivar la Solicitud de Información, **en un plazo de 02 días hábiles** al órgano competente correspondiente, informando de ello al solicitante. En este caso, para el Servicio que efectuó la derivación se entiende que el trámite de la solicitud se encuentra terminado.

4.2.1.4 Preparación de oficio de respuesta

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, luego del análisis de competencia del Servicio y análisis de disponibilidad de la información realizada por el Asesor Jurídico, **en un plazo de 01 día hábil**, prepara oficio donde comunica la resolución que inicia el proceso dado a la solicitud de información considerando las siguientes alternativas posibles:

- Respuesta de no competencia del Servicio sin identificación del organismo competente.
- Respuesta de no competencia del Servicio y derivación al organismo competente.
- Respuesta indicando que la información está disponible al público en forma permanente.

4.2.1.5 Revisión, visación y firma de oficio respuesta

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil,** gestiona firma del oficio del Jefe del Servicio, previa visación de Asesor Jurídico y Coordinador de la Ley N° 20.285.

4.2.2 Procesamiento de la Solicitud de Información

4.2.2.1 Análisis del carácter secreto o reservado

El Asesor Jurídico realiza análisis del requerimiento de información solicitada. Si existen causales de secreto o reserva se deniega la información solicitada.

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 8º 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.

4.2.2.2 Análisis del derecho a oposición de terceros[6]

El Asesor Jurídico realiza análisis del derecho de 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 02 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 03 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.

4.2.2.3 Preparación de oficio de respuesta

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, luego del análisis del carácter secreto o reservado y análisis del derecho a oposición de terceros realizado por el Asesor Jurídico y **en un plazo de 01 día hábil**, prepara oficio de respuesta denegando total o en forma parcial de la información solicitada.

4.2.2.4 Revisión, visación y firma de oficio respuesta

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil,** gestiona firma del oficio del Jefe del Servicio, previa visación de Asesor Jurídico y Coordinador de la Ley N° 20.285.

4.2.2.5 Derivación interna de Solicitud de Información

El Intendente Regional, una vez analizado por parte del Asesor Jurídico el requerimiento de la información solicitada, **en un plazo de 01 día hábil**, por medio de una Resolución Exenta deriva la solicitud de información y establece el plazo interno para la entrega de la información solicitada.

[6] Para mayor información consultar artículos 13, 16, 20, 21 y 22 de la ley N°20.285.

4.2.2.6 Asignación de la Solicitud de Información

El Encargado del sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 1 día hábil**, y de acuerdo a lo indicado en la Resolución Exenta respectiva realiza asignación de la solicitud de información a la unidad competente.

4.2.2.7 Envío de Solicitud y Resolución de asignación

El Encargado del sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 1 día hábil** envía copia de la solicitud de información y Resolución Exenta de asignación a la División o Unidad responsable para la preparación de la información.

En forma paralela, inicia la actividad de monitoreo de la entrega de la respuesta para velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución correspondiente.

4.2.2.8 Preparación de la información solicitada

La División, Departamento o Unidad responsable, identificada en la Resolución Exenta correspondiente y **en el plazo indicado en el documento de asignación**, realiza la recopilación y preparación de la información solicitada.

4.2.2.9 Entrega de respuesta

La unidad responsable de la respuesta del requerimiento, **en el plazo indicado en la Resolución de asignación**, entrega de la información solicitada mediante memorándum al Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes.

4.2.2.10 Revisión de respuesta

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes y el Asesor Jurídico, **en un plazo de 01 día hábil** realizan revisión de la información que responde a la solicitud de información y en caso de ser necesario devuelve mediante memorándum respuesta para incorporar sugerencias.

4.2.2.11 Preparación de oficio de respuesta

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil**, prepara oficio de respuesta a la solicitud de información correspondiente.

4.2.2.12 Revisión, visación y firma de oficio respuesta

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil** gestiona firma del oficio del Jefe del Servicio, previa visación de Asesor Jurídico y Coordinador de la Ley N° 20.285.

4.2.2.13 Digitalización de documentos administrativos e información para respuesta de solicitud

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil** digitaliza los documentos administrativos e información asociados a la respuesta de la solicitud de información (cuando corresponda). Del mismo modo, realiza respaldo de los documentos respectivos.

4.2.2.14 Solicitar almacenamiento de información en servidor

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil** y mediante correo electrónico adjuntando los documentos relacionados, solicita al profesional Encargado de la Publicación Web levantar información al servidor de documentos administrativos. Del mismo modo, le solicita que le remita por correo electrónico el link en donde estará disponible la información registrada en el servidor junto con la confirmación correspondiente.

4.2.2.15 Entrega de dirección electrónica

El profesional Encargado de la Publicación Web, **en un plazo de 01 día hábil** y mediante correo electrónico, envía al Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes dirección electrónica (link) de información levantada el servidor.

4.2.2.16 Verificación de dirección electrónica e información

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo 01 día hábil** verifica la dirección electrónica y el correcto acceso a la información levanta y dejada disponible. En caso de encontrar inconvenientes, comunica el hallazgo vía correo electrónico al profesional Encargado de la Publicación Web para su subsane el problema.

4.2.2.17 Levantar dirección electrónica y cambiar estado de solicitud

El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo 01 día hábil** agrega en el Sistema la dirección electrónica asociada a la solicitud de información correspondiente y cambia su estado.

4.2.3 Control de plazos interno

4.2.3.1 Chequeo de plazo interno establecido en Resolución

El encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **de acuerdo a plazo establecido en Resolución** de asignación de la solicitud correspondiente, realiza control de plazo interno establecido en documento que asigna responsable de la entrega de la información. El plazo se inicia desde que se informa a la unidad responsable hasta 10 días corridos.

4.2.3.2 Aviso a unidad responsable del vencimiento del plazo

El encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo 01 día hábil** y mediante correo electrónico, envía aviso a la unidad responsable de la entrega de la información para la respuesta de la solicitud correspondiente indicando el vencimiento del plazo indicado en Resolución de asignación correspondiente. Excepcionalmente se amplía el plazo de entrega en **05 días corridos** contados desde el vencimiento del plazo original.

4.2.3.3 Chequeo de plazo interno adicional

El encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en el plazo establecido en Resolución de asignación más los 05 días corridos adicionales**, realiza control interno adicional para la entrega de la información. El nuevo plazo a monitorear, 05 días corridos, se calcula desde el vencimiento del plazo original.

4.2.3.4 Memorándum informando la no entrega de la información

El encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **al día 16 (corrido)** desde que fue asignada e informada la solicitud de información y en caso de que la unidad responsable aún no ha entregado la información requerida, prepara y envía memorándum al Coordinador de la Ley de Transparencia informando la situación y solicitando las medidas pertinentes para asegurar la respuesta de la solicitud de información en el plazo legal estipulado.

4.3 Etapa Respuesta

4.3.1 Entrega de respuesta

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

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

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

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

Asimismo, las comunicaciones podrán hacerse en la **oficina del Servicio de Gobierno Regional**, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción.

4.3.1.1 Análisis de cobro asociado a la entrega de la información[7]

El encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, junto con la unidad responsable, deberá analizar si la entrega de la información solicitada implica un costo excesivo o un gasto no previsto para el Servicio. Si existe costo asociado se informa al requirente indicando lugar y forma de pago.

Se exigirá el pago de los costos directos de reproducción cuando la solicitud de información implique fotocopiado de documentación (ver detalle en Gobierno Transparente, sección Costos Directos de Reproducción disponible en la Web del Servicio en el link http://www.goremagallanes.cl).

4.3.1.2 Cobro del costo asociado a la entrega de la información

El lugar dispuesto para el pago de los costos asociados a la entrega de la información será la Oficina de Partes del Servicio, el pago debe realizarse en efectivo y al momento del pago correspondiente se emitirá comprobante correspondiente.

El solicitante tiene 30 días para pagar, suspendiéndose el plazo de entrega de la información[8],

[7] Artículos 11, letra k), 17 y 18 de la Ley Nº 20.285.
[8] Artículo 14 de la Ley Nº 20.285.

La Oficina de Parte al recibir el pago correspondiente informa al Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes para que se retome el plazo de entrega de la información.

Si el solicitante no realiza el pago en el plazo estipulado o desiste del mismo, la solicitud de información quedará sin efecto. Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes modifica estado de la solicitud en el sistema según corresponda.

4.3.1.3 Generación de respaldos y archivo de documentos

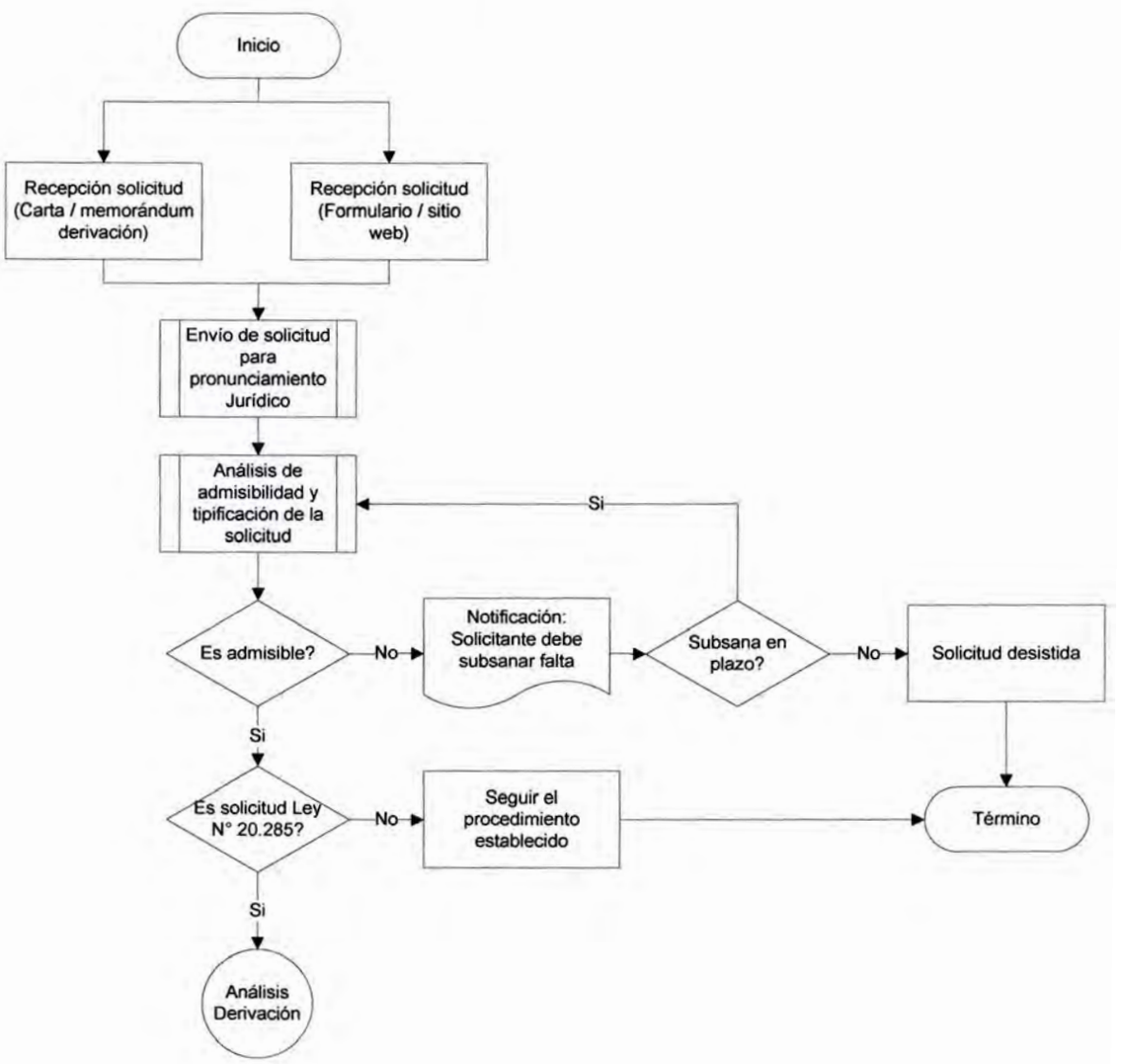
El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil** genera respaldo de todos los documentos relacionados con la respuesta de la solicitud de información. Entrega copia interna según distribución y archiva la documentación correspondiente.

4.3.1.4 Entrega de respuesta

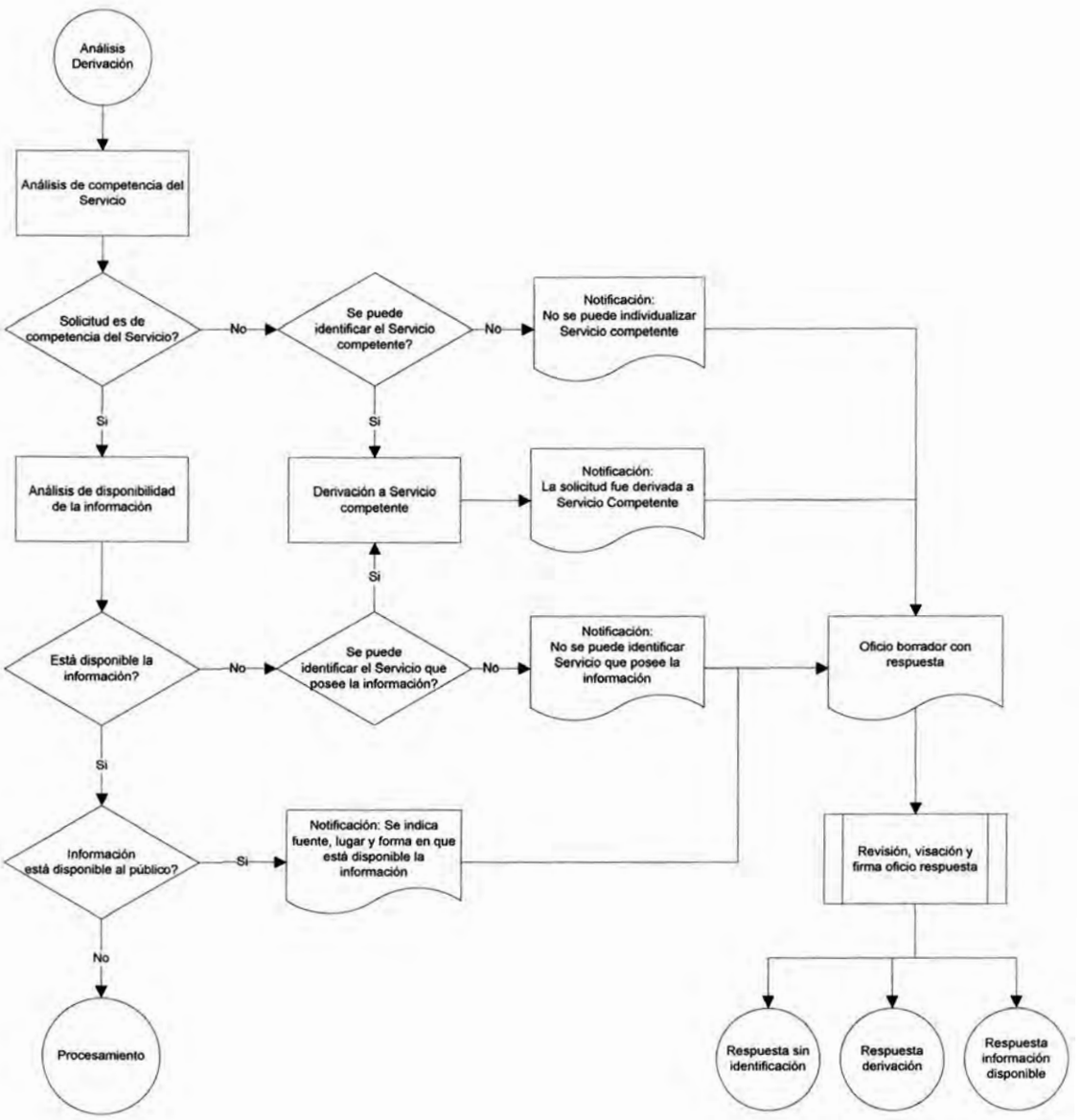
El Encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes, **en un plazo de 01 día hábil desde que el oficio conductor está firmado por el jefe del Servicio**, entrega la información al ciudadano requirente por el medio solicitado cambia estado solicitud de información según corresponda.

5 Diagramas de Flujo

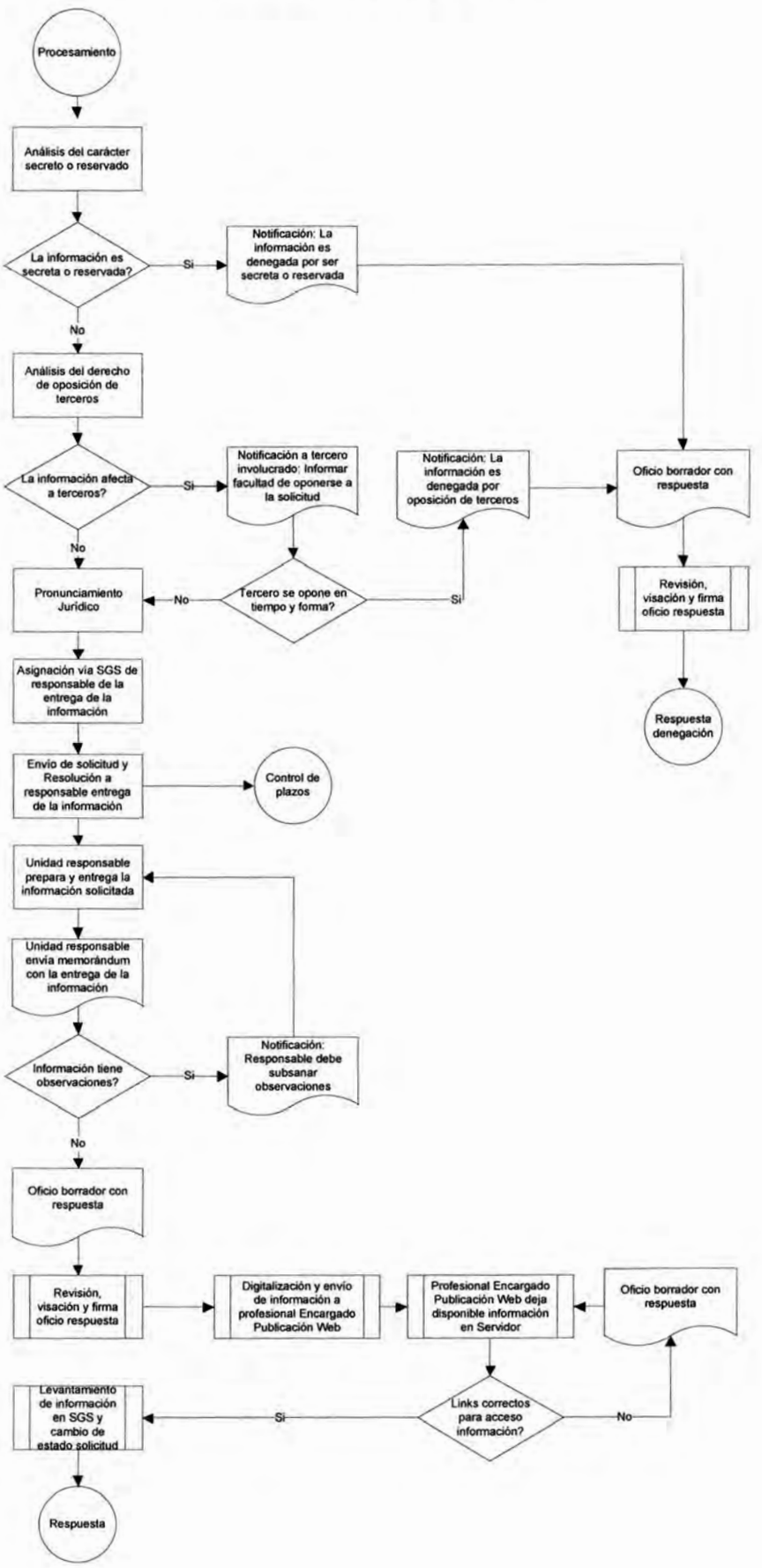
5.1 Recepción de solicitudes de información



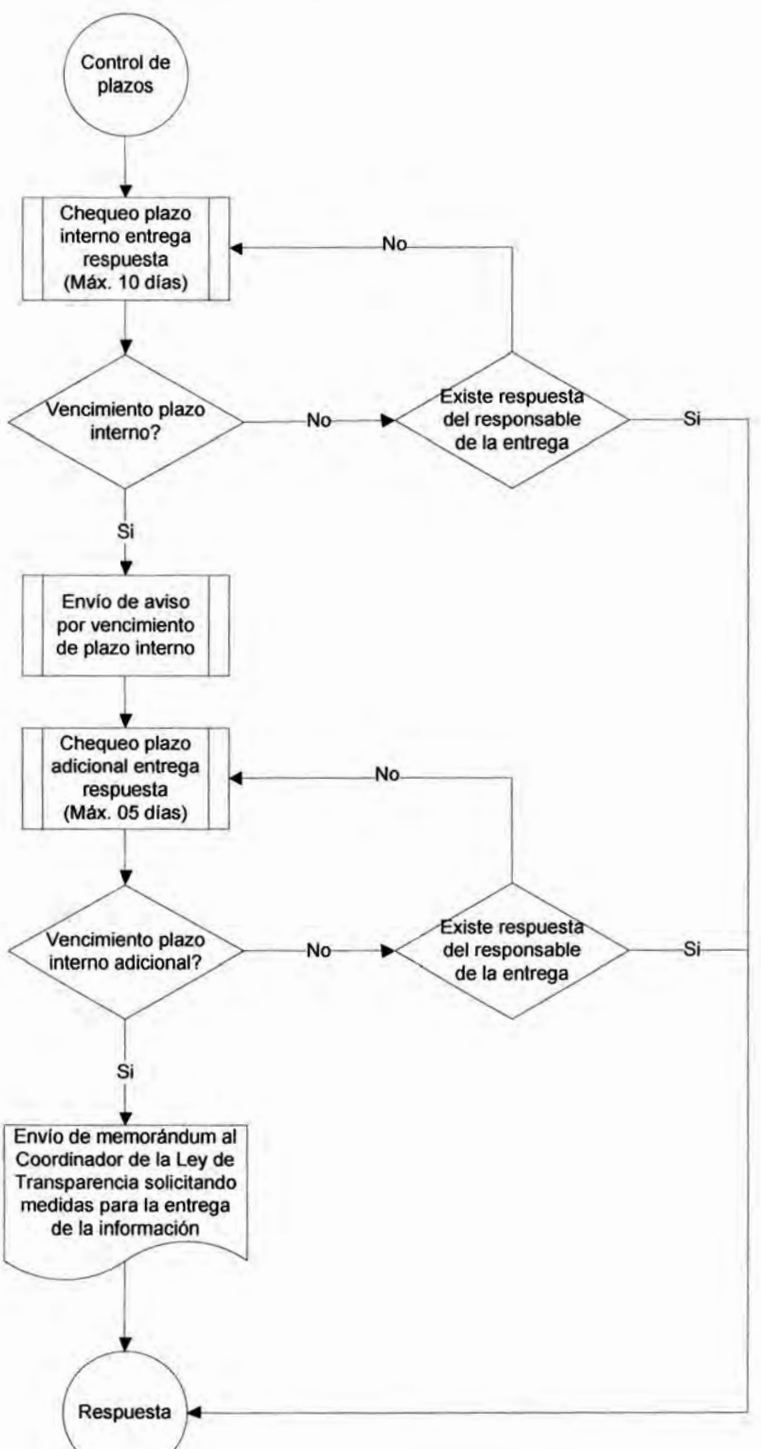
5.2 Análisis de derivación



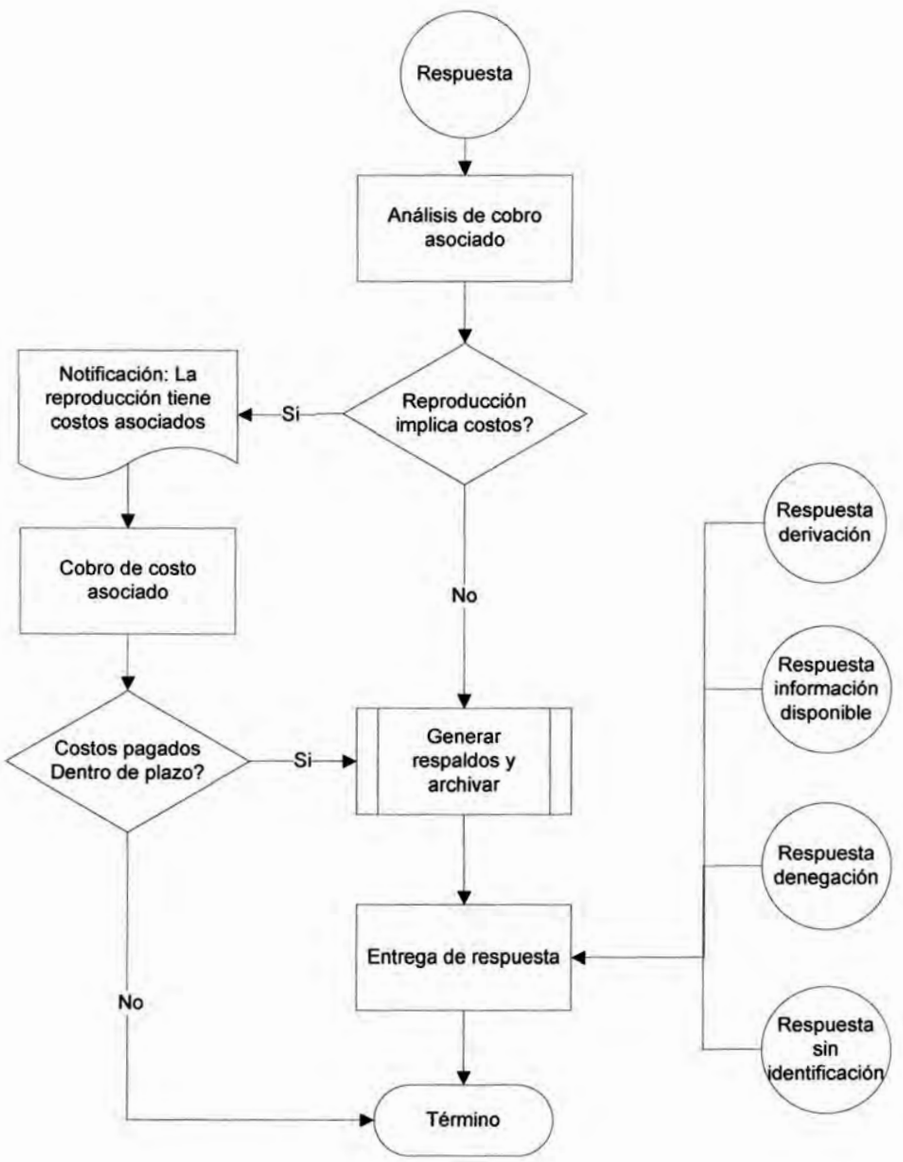
5.3 Procesamiento de la solicitud de información



5.4 Control de plazos internos



5.5 Entrega de respuesta



6 Plazos Gestión de Solicitudes

De acuerdo a lo establecido en la Ley 20.285, la autoridad debe dar respuesta a todas las solicitudes dentro de un plazo de 20 días hábiles ya sea entregando la información solicitada o negándose a ello, señalando la causal legal invocada. El plazo sólo puede ser prorrogado una sola vez por otros 10 días hábiles cuando sea difícil reunir la información.

Para la entrega de la información el requirente deberá pagar los costos directos de reproducción, y los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada.

En la posibilidad de que la información requerida afecte a terceros, el artículo 20 de la ley establece un procedimiento de notificación a éstos por carta certificada, informándoles la facultad que tienen de oponerse a la entrega de información. Si no presenta oposición se entenderá que el tercero accede a la publicidad de la información solicitada.

Vencido el plazo o denegada la petición, el requirente tiene derecho a recurrir de amparo ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de quince días desde la notificación de la denegación de acceso a la información, o bien, desde que haya vencido el plazo señalado para que la información sea entregada. En el caso que el Consejo deniegue el acceso a la información, el solicitante podrá recurrir a la Corte de Apelaciones mediante un reclamo de ilegalidad. El órgano requerido, por su parte, puede reclamar de ilegalidad siempre que la causal del mismo no se funde en el hecho de que la publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido.

7 Multas y sanciones

Las multas y sanciones se encuentran establecidas en la ley de transparencia (Ley N°20.285) , y los artículos relacionados son los siguientes:

Artículo 45.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano servicio de la Administración del Estado, requerido, que hubiere denegado infundadamente el acceso a la información, contraviniendo, así, lo dispuesto en el artículo 16, será sancionado con multa de 20% a 50% de su remuneración.

Artículo 46.- La no entrega oportuna de la información en la forma decretada, una vez que ha sido ordenada por resolución a firme, será sancionada con multa de 20% a 50% de la remuneración correspondiente. Si la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio dela Administración del Estado, requerido, persistiere en su actitud, se le aplicará el duplo de la sanción indicada y la suspensión en el cargo por un lapso de cinco días.

Artículo 47.- El incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa se sancionará con multa de 20% a 50% de las remuneraciones del infractor.

Artículo 48.- Las sanciones previstas en este Título, deberán ser publicadas en los sitios electrónicos del Consejo y del respectivo órgano o servicio, dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde que la respectiva resolución quede a firme.

Artículo 49.- Las sanciones previstas en este título serán aplicadas por el Consejo, previa instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo, ajustándose a las normas del Estatuto Administrativo. Con todo, cuando así lo solicite el Consejo, la Contraloría General de la República, de acuerdo a las normas de su ley orgánica, podrá incoar el sumario y establecer las sanciones que corresponda.

8 Conceptos y Glosario

Para efecto del presente Manual, se exponen los siguientes significados:

- **Transparencia Pasiva:** Es el mecanismo existente en la Ley N° 20.285 que permite a los ciudadanos requerir a los órganos públicos la entrega de información que no está sometida al régimen de transparencia activa.

- **Derecho de acceso a información pública:** Corresponde al derecho que toda persona tiene a solicitar y recibir información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en las formas y condiciones que establece la Ley.

- **Información Pública:** Es la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la administración.

- **Principio en la transparencia en la Función Pública:** Consiste en cautelar, respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la administración, así como la de sus fundamentos, y facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

- **Resolución**: Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.

- **Siglas**: Para los efectos del presente instrumento, las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:

CORE	:	Consejo Regional.
DAC	:	División de Análisis y Control de Gestión.
DAF	:	División de Administración y Finanzas.
DDR	:	División de Desarrollo Regional.
UTIC	:	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
SGS	:	Sistema Gestión de Solicitudes.

2. **COMUNIQUESE**, la presente resolución a los funcionarios encargados y responsables de Transparencia Pasiva de este Servicio de Gobierno Regional.

3. **PUBLIQUESE**, el "Manual de Procedimiento de Transparencia Pasiva", del Servicio de Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chile, en la página web del Servicio www.goremagallanes.cl

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE, (Fdo.) CLAUDIO RADONICH JIMÉNEZ, Intendente Región de Magallanes y Antártica Chilena, Ruth Bravo Rodríguez, Asesor Jurídico Servicio de Gobierno Regional.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.

SERVICIO GOBIERNO REGIONAL MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA Unidad Jurídica

RUTH BRAVO RODRÍGUEZ
ASESOR JURÍDICO
SERVICIO GOBIERNO REGIONAL

RMR/LSG/lsg

DISTRIBUCIÓN:

1. Gabinete Intendencia Regional de Magallanes y Antártica Chilena.
2. Jefe División Administración y Finanzas.
3. Jefe División de Análisis y Control de Gestión.
4. Jefe División de Desarrollo Regional.
5. Encargado de Seguridad de la Información.
6. Unidad de Auditoría Interna.
7. Coordinador Ley 20.285.
8. Asesor Jurídico.
9. Archivo.