MANUAL TRANSPARENCIA PASIVA

Corporación Municipal de lo Prado

14/11/2016
Corporación Municipal Lo prado
Oficina de Transparencia

Contenido del Manual **Página**

Definiciones Básicas 3
Gestión de Solicitudes 6
Recepción de la Solicitud vía Presencial (OIRS) 6
Recepción Vía Web 7
Análisis de admisibilidad - Área Jurídica 7
Derivación Interna 7
Derivada de un Organismo Externo 9
Derivar a un Órgano Externo 10
Dar Respuesta a la Solicitud 10

El presente manual está destinado a todos los funcionarios de la Corporación, que utilizan el Portal de Transparencia para tramitar y gestionar las solicitudes de Información (SAI) desde su ingreso hasta la etapa de respuesta. Por ende, usted como ejecutor sólo debe limitarse al área y sección que le corresponda.

Todas las actualizaciones referentes a Transparencia Pasiva se irán agregando a este manual en sus respectivas secciones.

1 Definiciones Básicas

Actos administrativos: Aquellos que según el artículo 3 de la Ley 18.880 que establece las bases de los Procedimiento Administrativos, rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Actos o documentos reservados: Aquellos que en virtud de una Ley de Quórum Calificado, sólo pueden ser conocidos en el ámbito de la unidad del órgano a que sean remitidos, tales como división, departamento, sección u oficina.

Actos o documentos secretos: Aquellos que en virtud de una Ley de Quórum Calificado, sólo pueden ser conocidos por las autoridades o personas a las que vayan dirigidos y por quienes deban intervenir en su estudio o resolución.

Datos sensibles: Son 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.

Días hábiles o plazo de días hábiles: Todos los días, exceptuados los sábados, domingos y festivos, de acuerdo a lo señalado por el artículo 25 de la Ley Nº 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Administración del Estado.

Documentos: Todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento gráfico, fotografía, microforma, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales y, en general, todos soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de aquellos.

Información Pública: Es aquella elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, expresada en actos o resoluciones de tales órganos, salvo las excepciones previstas en las respectivas leyes de quórum calificado. Asimismo, constituyen información pública, los fundamentos de dichos actos o resoluciones, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial a éstas y aquéllos, salvo las excepciones previstas en las respectivas leyes de quórum calificado.

Sitios electrónicos: o “Sitios web”, dispositivos tecnológicos que permiten transmitir información por medio de computadores, líneas telefónicas o mediante el empleo de publicaciones digitales

Sujeto activo: Toda persona tiene derecho a solicitar, acceder y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecías por leyes de quórum calificado, y en la forma y condiciones que establece la ley.

Sujeto pasivo: Son sujetos pasivos los Ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, la municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad pública, y los órganos y servicios públicos, creados para el cumplimiento de la función administrativa.

Principio de la relevancia: Se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.

Principio de información: Toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.

Principio de apertura: Toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas en una ley de quórum calificado.

Principio de máxima divulgación: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales.

Principio de la divisibilidad: Si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará a la primera y no a la segunda.

Principio de facilitación: Los mecanismos y procedimiento para el accedo a la información de los órganos de la Administración del Estado deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo. En consecuencia, deberá evitar toda actuación que directa o indirectamente importe introducir límites o exigencias no autorizadas por la ley.

Principio de la no discriminación: Los órganos de la Administración del Estado deberán entregan información a todas las persona que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud.

Principio de la oportunidad: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.

Principio de control: El cumplimiento de las normas que regulen el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante el Consejo y la justicia. El consejo de Auditoría Interna Bernal del Gobierno tendrá la obligación de velar por la observancia de las normas del presente reglamento relativas a la transparencia pasiva, sin perjuicio de las atribuciones y funciones que la ley encomiende al Consejo para la Transparencia y a la Contraloría General de la República.

Principio de la responsabilidad: El incumplimiento de las obligaciones que la ley impone a los órganos de la Administración del Estado, origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece le ley.

Gratuidad: El derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado es gratuito, sin perjuicio de las excepciones establecidas en la ley. La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles. Sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar pro la entrega de la información solicitada. Se entiende por costos directos de reproducción todos aquellos que sean necesarios para obtener la información en el soporte que el requirente haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el o los funcionarios para realizar la reproducción. En ningún caso dichos costos podrán exceder el promedio cobrado por quienes prestan servicios de reproducción similares en la región respectiva. La obligación del órgano requerido de entregar la información solicitada se suspende en tanto el interesado no pague los costos y valores respectivos. Si el interesado solicita la información y, posteriormente, no paga los costos y demás valores autorizados por la ley, ni retira la información solicitada dentro de los 30 días siguientes después de haber sido puesta a su disposición, los organismos públicos ejercerán las acciones correspondiente en su contra.

2 Gestión de Solicitudes

2.1 En primer lugar, es necesario señalar que La gestión de solicitudes se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten a un servicio recibir, derivar, procesar, monitorear y dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía. En el proceso de Gestión de Solicitudes es posible distinguir tres grandes etapas:

2.2 Lo establecido en el artículo 12 de la Ley Nº 20.285, indica que las solicitudes de acceso a información pública pueden ser formuladas por vía presencial (soporte papel) o mediante sitio Web (u otro medio como carta por ejemplo).

2.3 Los únicos medios oficiales por los cuales puede ingresar una solicitud son a través de la OIRS y plataforma web. Bajo ningún concepto se puede recibir una solicitud por correo de un funcionario, u otra instancia sin realizar el procedimiento legal.

2.4 El plazo para dar respuesta es de 20 días hábiles a contar del día que ingresa a la Corporación. Esto puede ser, por medio de la OIRS (ya sea vía formulario, derivación externa, carta u otro medio de solicitud) o por la plataforma web. Además existe un plazo de prorroga en donde se puede extender hasta 10 días hábiles para recopilar la información (sujeto a justificación)

3 Recepción de la Solicitud vía Presencial (OIRS)

3.1 La solicitud debe ingresar por el interesado a través de la Oficina de Partes (OIRS), donde se le hará entrega de un formulario el cual debe ser completado con lo que se especifica en el artículo 28 sobre Acceso a la Información (Desde ahora en adelante, Ley de Transparencia). También puede ingresar por carta, fax o cualquier otro medio impreso dirigido a la Corporación.

3.2 Una vez completada, se le entrega una copia al solicitante y el encargado de la OIRS debe hacer ingreso al Portal Transparencia (www.portaltransparencia.cl) donde con su correo y contraseña debe ingresar la solicitud recién emitida. Esto, se realiza el mismo día de llegada la solicitud y en el sistema se debe subir

escaneada la solicitud de forma íntegra, cumpliendo esto el proceso de OIRS en relación a la recepción se completa, para revisar más en profundidad solicitar al encargado de Transparencia el Manual de ingreso de solicitudes desde la OIRS

4 Recepción Vía Web

4.1 Los medios oficiales para solicitar información a través de la web son; página oficial de la corporación en el banner de solicitud de información (www.corporacionloprado.cl) o en la página del Portal Transparencia (www.portaltransparencia.cl) cualquier otro medio queda invalidado.
4.2 Una vez la solicitud fue ingresada por el solicitante se enviará un correo electrónico de forma inmediata por parte del Portal al Encargado de transparencia y al Administrativo de Transparencia, con lo cual continua el proceso descrito en el punto 5.1

5 Análisis de admisibilidad - Área Jurídica

5.1 Una vez ingresada la solicitud por parte de la OIRS a la plataforma virtual a la Oficina de Transparencia le llegará un correo generado instantáneamente por el Portal Transparencia (cuando se ingresa vía web también llega un correo de ingreso) con lo cual debe comenzar a gestionar la solicitud. Cómo primer paso deberá dirigir la solicitud al Departamento Jurídico para analizar en conjunto su admisibilidad. Dicho proceso se enmarca en el artículo 28 de la Ley de Transparencia, en donde se debe establecer si la solicitud es admitida según;

- **a)** Se formula por escrito o por sitios electrónicos, a través del sitio especificado para la recepción por el respectivo organismo público.
- **b)** Señala el nombre, apellido y dirección del solicitante (puede ser el correo electrónico) y de su apoderado en su caso
- **c)** Identifica claramente la información que se requiere. Se entiende que una solicitud identifica claramente la información cuando indica las características esenciales de esta, tales como su atería, fecha de emisión o periodo de vigencia, origen o destino, soporte etcétera.
- **d)** Contiene la firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado, entre los cuales se entiende incluida la forma electrónica simple o avanzada.
- **e)** Indica el órgano administrativo al que se dirige

5.2 Si la solicitud no cumple con los requisitos señalados en el artículo 28 de la Ley 20.285, a través de la plataforma se realiza el proceso de subsanación, en el cuál se le expondrá dicha situación al solicitante (en caso que sea de legibilidad de solicitud). Cabe recordar que dicha instancia es una oportunidad para exponer las confusiones y dar soluciones a lo solicitado. Por este medio (o carta certificada en el caso que el solicitante haya declarado dio medio como canal de respuesta), se le debe informar al solicitante que dispone de un plazo de 5 días hábiles contado desde la respectiva notificación, para que subsane la falta, con indicación de que si ni lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

5.3 En caso que la solicitud si reuniera los requisitos antes mencionados y se verifica además, que la información que se pide corresponde a una solicitud de acceso a la información, el Departamento Jurídico en Conjunto con la Oficina de Transparencia remiten la solicitud a través del Portal y deciden el tipo de acción a seguir, ya sea derivando a un órgano interno o externo, dando respuesta inmediata con información disponible, u otra acción que se requiera.

6 Derivación Interna

6.1 En caso que la solicitud sea derivada a un órgano interno, mediante el Portal Trasparencia el encargado de transparencia determinará en base a lo dictado por el departamento jurídico a qué organismo interno se remite la solicitud. En dicho proceso, se establece;

a) El mensaje: Nota con la cual se solicita la información, este debe ser claro y contener un resumen de lo solicitado.
b) Plazo: Establecer el plazo de respuesta (puede ser 1 a 15 días hábiles)

6.2 En caso que el departamento necesite más días de los requeridos, debe enviar de forma inmediata la solicitud de prórroga la cual será analizada por la oficina de transparencia.

6.3 En caso de que la solicitud siga sin clarificación por parte del organismo derivado y previa autorización de la Oficina de Transparencia, puede enviar una notificación al canal por el cual el solicitante solicito la entrega de información y solicitar una subsanación, clarificación de los datos o informar sobre la información disponible, entre otros.

6.4 Además de lo anterior, le corresponde al órgano derivado revisar y prestar atención a dos puntos importantes:

I. El jefe o encargado del organismo debe analizar en la solicitud el correcto uso de la protección de datos personales, esto dicta relación con lo establecido en la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada (Desde ahora Ley de Vida Privada). Básicamente verificar que no se solicitan datos de carácter; sensibles, datos personales o información que pudiere ser perjudicial o que puedan ser usado en desmedro de un tercero. Como lo son R.U.T., fichas médicas, informes sicológicos, orientaciones políticas, sindicalización, entre otros.

II. En caso de que la información afecte a un tercero de forma directa por ejemplo; el nivel de asistencia, licencias médicas emitidas, permisos administrativos, etcétera de cualquier persona se debe informar a dicho individuo para verificar si autoriza la entrega de información sobre su persona. Siempre y cuando dicha negación no atente contra los principios

del derecho de Acceso a la Información contenidos en el párrafo 1° y en el artículo 34 de la Ley de Transparencia

6.5 Una vez revisados los puntos anteriores, el organismo derivado deberá hacer uso del Portal Transparencia, ingresando con su usuario y contraseña para responder dicha solicitud adjuntando la información en el formato establecido y con la información solicitada.

6.6 Así, la información será revisada por la Oficina de Transparencia y si se presentan todos los antecedentes solicitados se procede a validar la información y el organismo derivado termina su participación en el proceso. En caso contrario, que la información enviada no corresponde o no se presenta en los formatos solicitados, se rechazara y deberá ser corregida en un plazo no mayor a los 3 días hábiles.

6.7 La información deberá ser entregada en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un costo no previsto en el presupuesto institucional, ya que se vela por respetar el principio de gratuidad expresado en el artículo 20 de la Ley de Transparencia. En caso contrario, se debe dejar acto de los gastos asociados bajo el reglamento de costos de reproducción de la Corporación, los que también son normados por el artículo 33 de dicha Ley.

6.8 Una vez la información se encuentra revisada y aceptada por la oficina de transparencia, el administrativo del área debe redactar un oficio (siguiendo las planillas pre-diseñadas), el cual debe ser firmado por el Secretario General indicando que la solicitud fue resuelta, detallando la respuesta.

7 Derivada de un Organismo Externo

7.1 En el caso que una solicitud ingrese mediante derivación externa, ya sea municipalidad o cualquier otro organismo el proceso es el siguiente.

7.2 A la Oficina de la OIRS llegará un documento con dicha solicitud en la cual se denotará el oficio de derivación y la solicitud misma. (o sólo el oficio con la solicitud en su desarrollo) en cualquier caso, se debe establecer cierto criterio:

7.3 Que exista el oficio de derivación el cual debe contener, la solicitud, correo de contacto del solicitante (o dirección postal en caso que sea presencial)

7.4 Dicho documento debe quedar timbrado o rotulado con la recepción de la OIRS

7.5 Una vez se verifique lo anterior, el encargado de OIRS debe ingresar al Portal Transparencia con su usuario y contraseña e ingresar la solicitud de forma

manual, adjuntando dichos documentos escaneados. (Siguiendo el mismo procedimiento que el punto 3.2)

7.6 Realizando dicha acción se repiten los pasos del punto 5 en relación a la admisibilidad y decisión de respuesta (ya sea derivación interna o externa).

8 Derivar a un Órgano Externo

8.1 En caso que ingrese una solicitud, y después del análisis de admisibilidad resulta que debe ser enviada a otro organismo, el procedimiento se divide en tres etapas:

8.2 Se debe elaborar una carta certificada (Oficio) siguiendo los parámetros legales (seguir esquema borrador) dirigida a la municipalidad u otro órgano externo, informando de la derivación, adjuntando toda la documentación necesaria, reporte que debe estar firmado por el secretario general.

8.3 Una vez que llegue la Carta de la Municipalidad u el órgano con la firma de recepción, se debe enviar un correo electrónico (o carta certificado dependiendo del acuse de recibo que haya declarado) al solicitante indicando que su solicitud fue derivada a la municipalidad y adjuntar carta certificada (con recepción de OIRS de la municipalidad u del órgano derivado). Esto debe quedar registrado en el Portal de Transparencia.

8.4 Adjuntar en la SAI del portal documentos; escáner de carta certificada y comprobante de envió de correo.

8.5 Una vez tenido esos documentos y gestionado de esa forma, se puede cerrar la solicitud o mejor dicho, “finalizar la derivación” dentro del Portal de Transparencia, quedando completo el proceso de transparencia.

9 Dar Respuesta a la Solicitud

9.1 Una vez completo los pasos 6 o 7 el mecanismo de terminar las solicitudes es el mismo. Cuando la información ya se dispone en el Portal Transparencia (ya sea por una derivación interna o externa), el administrativo de transparencia deberá identificar bajo que medio notificar al solicitante;

a) Vía correo electrónico: El Administrativo de transparencia deberá acceder al portal y enviar un correo (a través de la plataforma) adjuntado la documentación solicitada. Dicho correo debe estar con copia a: secretario general, secretaria de gerencia, oficina de transparencia y jefe de organismo al cual fue derivado la solicitud (si es que fue derivada)

b) Retiro en oficina de partes: Se debe ingresar al portal, adjuntar toda la documentación e informar que la información será retirada en oficina de partes. Ante esto, se debe dejar en la OIRS la documentación necesaria (previo pago de costos de reproducción si es que los hubiere)

c) Otros medios: si es que solicita envió por correo postal u otro medio se debe seguir la coordinación necesaria con el solicitante para que la información llegue de la forma más expedita.

9.2 Después de haber identificado el medio de respuesta, el administrativo de transparencia deberá acceder al portal y respaldar todos los archivos adjuntos en una carpeta para respaldar (esto se denomina archivo), debe incluir, solicitud original, comprobantes de envió, comprobantes de recibo, comprobantes de derivación (si es que fue derivada) comprobantes de envió de solicitud, etcétera.

9.3 De esta forma, se tendrá todo lo necesario para cerrar la solicitud. En este punto, el administrativo de transparencia deberá finalizar el proceso a través del Portal Transparencia, proceso que pondrá fin a la responsabilidad de la Corporación para con el solicitante.

Control de modificaciones

N°	Fecha	Ítem	Descripción de la modificación
00	14-11-2016	Todos	Creación del Archivo