



ANEXO N1

IMPLEMENTA INSTRUCCIÓN GENERAL 10 EN GOBIERNO TRANSPARENTE





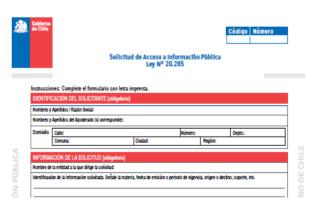
Anexo Técnico

Introducción:

Como es de recordar el Consejo para la Transparencia, en virtud de la facultad establecida en el artículo 33 letra d) de la ley de transparencia de "dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación sobre transparencia y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado, y requerir a estos para que ajusten sus procedimientos y sistemas de atención de público a dicha legislación", ha dictado la Instrucción General N° 10 sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información. Esta Instrucción trae aparejado una serie de cambios que se verán reflejados en los sitios de Gobierno Transparente, es por esta razón que con el objeto de colaborar con la correcta implementación de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en su rol coordinador, ha dictado el oficio ORD N° 487 de 4 de abril de 2012, instruyendo a los órganos y servicios de la Administración obligados al cumplimiento de la ley, sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información, precisando aspectos específicos de la Instrucción General N 10, y comprometiendo las herramientas necesarias para la estandarización y puesta en marcha de los requisitos exigidos en dicha instrucción.

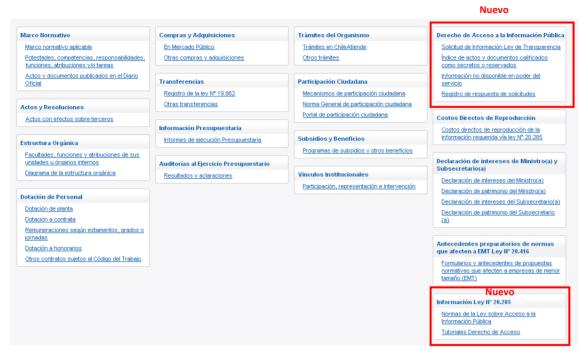
En virtud de lo señalado, hemos decidido poner a disposición este anexo para una mejor manera de comprender los cambios que sufrirán los sitios de Gobierno Transparente de los organismos e informarles a ustedes que se encontrarán disponibles en www.gobiernotransparente.cl las planillas necesarias para llevarlo a cabo, y recordarles que se pusieron a disposición de los Servicios los Banners de Solicitud de Información Ley de Transparencia y el formulario sugerido de una sola plana, siendo su principal característica la posibilidad de ser autocopiativos. Ambos instrumentos se pueden descargar en: http://www.probidadytransparencia.gob.cl/formulario/







1. Cambios en Portal de Gobierno Transparente.



Para dar cumplimiento a los requerimientos de la Instrucción General Nº 10, se han introducido nuevas modificaciones a las planillas de Transparencia Activa y que inciden en el sitio www.gobiernotransparente.cl para que las instituciones introduzcan los nuevos cambios a sus respectivos sitios de Transparencia.

Derecho de Acceso a la Información Pública
Solicitud de Información Ley de Transparencia
Índice de actos y documentos calificados
como secretos o reservados
Información no disponible en poder del
servicio
Registro de respuesta de solicitudes

Figura 1

En la figura Nº 1 Se da a conocer un nuevo ítem, denominado "Derecho de Acceso a la Información Pública" dentro de éste, se han agrupado los enlaces que tienen un especial vínculo o relación con solicitudes de acceso a la información.

Con motivo de esta reagrupación, el ítem "Indice de actos y documentos calificados como secretos o reservados" pasa a formar un elemento más de este grupo, ya que constituye un proceso finalizado de una solicitud cuyo contenido fue declarado secreto o reservado.

Se crean dos nuevos enlaces con sus respectivas planillas para dar cumplimiento a las *Buenas* prácticas definidas en la Instrucción General Nº 10, siendo el primero de ellos "Información no disponible en poder del Servicio" y la segunda "Registro de respuesta de solicitudes". Es importante destacar y como se verá más adelante, al constituir una "Buena Práctica", los Servicios Públicos que no adhieran, no deberán publicarlos.



Figura 2

En la figura N° 2 bajo la denominación "Información Ley N° 20.285" se sustituye el antiguo ítem "Normas ley N° 20.285" incorporando además del enlace "Normas de la Ley sobre Acceso a la Información Pública", un enlace denominado "Tutoriales Derecho de Acceso"

Se recuerda que ya se encuentra a disposición el formulario sugerido, el cual tiene la característica de encontrarse en su formato editable para que las instituciones lo adecúen a sus propios requerimientos institucionales.



2. Modificaciones incorporadas por la nueva Instrucción General N°10 que influyen con el contenido del sitio de Transparencia Activa

Para dar cumplimiento a lo informado en el Ord 487 de Ministerio Secretaría General de la Presidencia de fecha 4 de abril de 2012, el cual entrega directrices que precisan aspectos específicos de la Instrucción General Nº 10, se han puesto a disposición distintas herramientas para estandarizar la publicación del sitio de Gobierno Transparente.

Antes de entrar a describir cada enlace, se hace necesario recordar lo señalado en los instrumentos.

• **Ordinario Nº 487:** Estableció lo siguiente¹:

La solicitud de acceso 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. En atención a lo dispuesto en el punto 12 de la Instrucción General Nº 10, se modificará el contenido del banner de Gobierno Transparente del respectivo servicio incorporando a la información existente en la sección "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso" la siguiente información:

✓ Enlace directo al formulario descargable

¹ 1.1. Canales y vías de ingreso de las solicitudes de información y Banner "Solicitud de información Ley de Transparencia"



- ✓ Información respecto de los canales o vías de ingreso y recepción de solicitudes
- ✓ Direcciones de las oficinas de recepción de solicitudes de acceso y horarios de atención

Además se deberá incorporar un nuevo banner en la página de inicio de los respectivos sitios web institucionales denominado "Solicitud de Información Ley de Transparencia" a través del cual se enlazará directamente a la información antes mencionada.

En el banner se deberá contemplar:

- ✓ Formulario on line
- ✓ Formulario descargable
- ✓ Canales o vías de ingreso y recepción de solicitudes
- Direcciones de las oficinas de recepción de solicitudes de acceso y horarios de atención

Este debe ser fácilmente identificable en la página de inicio de los respectivos sitios web institucionales, sin perjuicio de mantenerlo en el banner de Gobierno Transparente de acuerdo con lo dispuesto en el numeral XX) del ORD N° 870, de 18 de junio de 2010, que entrega instrucciones para el cumplimiento de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Sin perjuicio de lo anterior, se incorporó un ítem denominado "Dificultades
Técnicas", la cual le permitirá dar cumplimiento al requerimiento del punto "9
Sistema electrónico para la gestión del procedimiento administrativo de acceso a la
información" de la Instrucción General Nº 10.

"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 7º del Decreto Supremo Nº 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 Nº 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."

3. Nuevos ítems incorporados

3.1 Item "Derecho de Acceso a la Información Pública" (Figura 1)

Este nuevo ítem estará compuesto por 4 enlaces, de estos hay que distinguir la obligatoriedad de alguno de ellos y los optativos que son considerados Buenas Prácticas.

Obligatorios:

- 1- Solicitud de Información Ley de Transparencia.
- 2- Índice de actos y documentos calificado como secretos y reservados.

Buenas Prácticas:

- 3- Información No disponible en poder del Servicio
- 4- Registro de respuestas de solicitudes.

3.1.1 Solicitud de información Ley de Transparencia



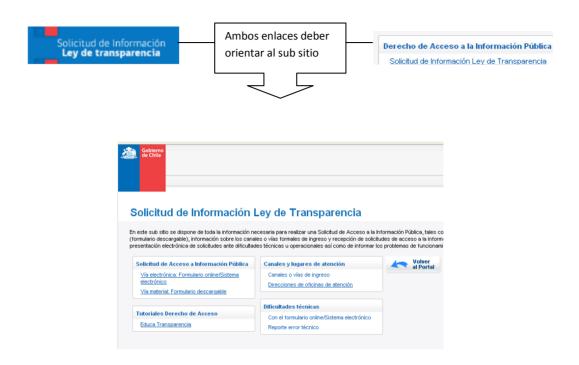


El primer enlace "Solicitud de Información Ley de Transparencia" reemplaza al antiguo "Enlace al sistema de Gestión de Solicitudes" el cual adopta el nombre del nuevo Banner incorporado por Instrucción General Nº 10 (Figura 3).

El Banner debe encontrarse en Portada de cada web institucional, y éste junto con el enlace del mismo nombre que se encuentra dentro del ítem que estamos describiendo, deben dirigir a un sub sitio denominado de la misma forma "Solicitud de Información Ley de Transparencia, como lo refleja el siguiente diagrama.



Ambos enlaces, tanto el del Banner como el ubicado dentro del ítem, deben llevar al sub sitio del mismo nombre (Figura 4)



Este sub sitio dispondrá de información necesaria para realizar una Solicitud de Acceso a la Información Pública, partiendo por los formulario para realizar solicitudes de acceso a la información, sea por vía electrónica (on line) o formato material (formulario descargable), también contará con la información sobre los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información las cuales deberán ser definidas por la propia institución y contar con tutoriales sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública sea este diseñado por la propia institución o enlazando al pre definido, consistente en la página de Educa Transparencia del Consejo para la Transparencia.

Como una forma de asegurar la presentación electrónica de solicitudes ante dificultades técnicas u operacionales así como también informar los problemas de funcionamiento del sitio web, se ha habilitado un ítem "Dificultades técnicas".

3.1.1 Sub items

Al interior del sub sitio se encuentran los siguientes 4 sub ítems:

I. Solicitud de Acceso a la Información Pública:



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.

 a. Vía electrónica: Formulario On line/ Sistema Electrónico: En este enlace, deberá enlazar a su Sistema Electrónico de Gestión de Solicitudes.



b. **Vía Material:** Formulario Descargable. En el siguiente enlace http://www.probidadytransparencia.gob.cl/formulario/ se ha puesto a disposición un formulario editable para que las Instituciones lo adecuen a sus requerimientos, como por ejemplo coloquen en logo institucional y la codificación respectiva.

II. Tutoriales Derecho de Acceso:



Este ítem encuentra enlazado al sitio de Educa Transparencia del Consejo para la Transparencia, sin perjuicio de encontrarse predeterminado dicho enlace, los servicios que quieran enlazar a sus propios tutoriales, podrán hacerlo en el enlace denominado "Tutorial Institucional"



Con este ítem se da cumplimiento al punto 1.5 de la Instrucción General Nº 10.

Punto 1.5 ... "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.



Importante: La información de este ítem se encuentra en Portada Bajo el titulo Información Ley 20.285 y dentro del Item "Solicitud de Información Ley de Transparencia". Por ejemplo



III. Canales y lugares de atención:



Bajo este ítem se puede identificar dos enlaces, el primero atendiendo a los canales o vías de ingreso de la Solicitud definidos por la Institución y el segundo enlace que dirige a una planilla con las direcciones de oficinas de atención donde el solicitante puede presentar la solicitud

• Canales o vías de Ingreso:



La institución deberá previamente definir los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes de acceso a la información.

El servicio enlazará a una página donde se encuentre los canales o vías formales de ingreso y recepción de solicitudes definidos por la propia institución y cumpliendo con lo señalado en la Instrucción General Nº 10.



Como forma de facilitar al usuario, se recomienda, por ejemplo, una vez definido los canales (Personalmente OIRS- Vía web- Correo Postal, etc) replicar los enlaces que dirigen a Direcciones de Oficinas y a los formularios On line o Material respectivamente.

Punto 12 de la Instrucción General Nº 10 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.

Dirección de oficinas de atención:



La siguiente planilla permite elaborar el listado de Oficinas de Atención que reciben Solicitudes de Acceso a la Información Pública, dando cumplimiento a uno de los requisitos del punto 1.1 de la Instrucción General N° 10.

Punto 1.1 de la Instrucción General Nº 10 "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, ésta 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."

Importante: La institución deberá publicar la dirección y horario de funcionamiento de al menos una oficina de partes u oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS)

IV. Dificultades Técnicas

Dificultades técnicas

Con el formulario online/Sistema electrónico
Reporte error técnico



Dificultades técnicas con el formulario on line o sistema electrónico" La siguiente plantilla le permitirá dar cumplimiento al requerimiento del punto 9

de la Instrucción General Nº 10.

Cada institución deberá diseñar un Plan de Contingencia, donde señalará la forma de operar en caso que el sistema electrónico presente desperfectos, dando alternativas de solución al solicitante, el Plan deberá enlazarlo al link "Dificultades técnicas con el formulario on line o sistema electrónico".

Punto 9 de la Instrucción General Nº 10. ... 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 7º del Decreto Supremo Nº 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 Nº 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

• Reporte error técnico

La siguiente plantilla le permitirá dar cumplimiento al requerimiento del punto 9 de la Instrucción General Nº 10.

Para el enlace denominado "Reporte error técnico" el servicio deberá señalar el medio idóneo para informar los problemas de funcionamiento del sitio web, como por ejemplo: Para reportar un error, por favor infórmelo al siguiente: / correo electrónico (error@xxx.gov.cl) / teléfono de la unidad de transparencia fono 56 x xxxxx / en los siguientes horarios Lunes a Viernes xx:xx a xx: xx hrs.

En el enlace "Reporte un error" se habilitará un cuadro de texto donde deberá señalar los medios idóneos definidos por el servicio para informar los errores.

3.2 Indice de actos y documentos calificados como secretos y reservados.

Este enlace solamente cambia de ubicación manteniéndose lo dispuesto en el ORD. 870 y instrucción General Nº 4.

3.3 Información no disponible en poder del servicio. (Buena Práctica)





La siguiente plantilla permite elaborar el listado de información que no obra en poder del servicio, dando cumplimiento al punto 2.3 de la Instrucción General Nº 10

Buena Práctica: "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."

Importante: Si la Institución no adhiere a esta buena práctica NO debe utilizar la planilla.

Los servicios que se adhieran a esta buena práctica deberán publicar de la siguiente forma

- Nombre del acto administrativo que notifica al solicitante (respuesta a la solicitud): La respuesta con la cual se notificó al solicitante que la información no obra en su poder. Por ejemplo: Oficio N°00 etc.
- Nombre /titulo del acto administrativo que declaró la inexistencia de la información: Corresponde publicar la individualización de la resolución (exenta) del acto que haya declarado el expurgo en los términos señalados en la Circular N° 28.704 o bien la resolución justificadora mencionada en la letra b) del punto 2.3 de la Instrucción General N° 10.
- Identificación de la parte del acto o documento no disponible: Se deberá describir los documentos inexistentes.
- **Links**: Deberá adjuntarse el acto administrativo en virtud del cual se notifique al solicitante que la información no obra en su poder, respetando los datos personales y sensibles de la ley **Nº** 19.628

3.4 Registro de Respuesta de solicitudes. (Buena Práctica)





La siguiente plantilla permite elaborar el listado de respuestas de solicitudes de Acceso a la Información Pública, dando cumplimiento a la buena práctica individualizada en el punto 3.1 de la Instrucción General Nº 10.

Buena Práctica: "...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".

Importante: Si la Institución no adhiere a esta buena práctica NO debe utilizar la planilla.



Una de las características de esta planilla es la existencia de un combo box, donde usted deberá completar la planilla catalogando por Tipología, según la "materia" que más se adecue a la naturaleza jurídica de la respuesta. Por ejemplo, La respuesta consistía en entregar copia de un oficio, deberá catalogarlos como "Documentos Oficiales", si por la naturaleza del servicio no encuentra una categoría en particular, deberá catalogarlo como "Propio de la Gestión del Órgano".

El índice de las materias son las siguientes:

Materia

1. POLÍTICAS, SISTEMAS Y PROCESOS

Proyectos emblemáticos, políticas públicas, proyecto de desarrollo

2. DOCUMENTOS OFICIALES

Solicitudes de copias de instrumentos públicos (oficios, resoluciones, decretos).

3. FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS

Nombramientos, desvinculaciones, evaluaciones, sumarios administrativos, inhabilidades, entre otros.

4. PROYECTOS, ASESORĪAS, ESTUDIOS

Contratos, licitaciones, estados de avance, bases técnicas y administrativas, entre otros.

5. USO DE BIENES Y RECURSOS PÚBLICOS

Registros de uso y asignación de vehículos fiscales, inmuebles, instalaciones, cafetería, entre otros.

6. BENEFICIOS PÚBLICOS

Becas y programas sociales, incluyendo evaluaciones y asignaciones.

7. COMUNICACIONES, INFORMACIÓN Y DATOS

Bases de datos, Desarrollo tecnológico, Servicios de Información, Medios audiovisuales

8. PROPIO DE LA GESTIÓN DEL ÓRGANO

Antecedentes de las gestiones que realiza la institución en el marco de sus funciones y atribuciones.



- 4. Las dudas y consultas para la aplicación de éste oficio, deberán dirigirse a través de su respectivo Analista de Transparencia Activa, o llamando al **688 09 38** Unidad de Monitoreo de Transparencia Activa.
- 5. Este anexo se encuentra disponible en materiales de trabajo comisión http://www.probidadytransparencia.gob.cl/documentos/material-de-trabajo-comision