

¿Cómo realizar una solicitud de información?

Este manual tiene como objetivo ser una herramienta que permita a sus usuarios conocer con exactitud los pasos que se deben seguir para realizar una solicitud de información exitosa.

¿Qué es el derecho de Acceso a la Información?

Es el derecho que permite a cualquier **persona -natural o jurídica-** solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece la Ley de Transparencia.

La Ley de Transparencia desarrolla este derecho en dos dimensiones:

a) Transparencia Activa.

b) Solicitud de Acceso a la Información.

En este manual desarrollaremos en profundidad la Solicitud de Acceso a la Información, sin embargo, es importante que antes de realizar una solicitud de información revise los sitios Web institucionales que sean necesarios para asegurarse si la información que usted requiere ya se encuentra publicada y disponible en ellas (Transparencia Activa).

Transparencia Activa: Es la obligación que tienen los órganos del Estado de publicar información de manera permanente, accesible y actualizada en los sitios Web institucionales, sin mediar requerimiento alguno por parte de la ciudadanía.

En este contexto, la Ley de Transparencia exige a los organismos de la Administración del Estado mantener y actualizar mensualmente cierta información a disposición de la ciudadanía:

- Estructura orgánica.
- Facultades, funciones y atribuciones del servicio y sus unidades.
- Marco normativo que rige al servicio
- El personal de planta, a contrata y el que se desempeña en virtud de un contrato de trabajo, y las personas naturales contratadas a honorario, con las correspondientes remuneraciones.
- Contrataciones y transferencias.(de suministros, prestaciones de servicio y contrataciones estudios, asesorías y consultorías)
- Historial de transferencias de fondos públicos.
- Actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.

- Trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano.
- Nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.
- Mecanismos de participación ciudadana.
- Información presupuestaria y resultados de auditoría.
- Vínculos institucionales en que tengan participación, representación o intervención.

Solicitud de Acceso a la Información

Supone la obligación de los organismos públicos de responder a las solicitudes de información realizadas por las personas y hacer entrega de lo requerido a menos que exista una causal de secreto o reserva estipulada por la misma Ley. **Este derecho está reconocido, además, en el artículo 8º de la Constitución.**

Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, salvo aquellos casos en que existe información reservada por ley. Al ejercer este derecho no se requiere expresar causa alguna para solicitar la información. Adicionalmente, cabe señalar que la solicitud de información es personal, por lo tanto, si una organización requiere información, puede pedirla a través de un representante debidamente acreditado.

¿Qué información se puede solicitar?

Se pueden solicitar los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que le sirven de sustento y complemento directo y esencial y los procedimientos que se utilicen para su dictación.

Asimismo, se puede solicitar toda la información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones contempladas en la Ley de Transparencia.

Información que puede ser solicitada:

- **Documentos:**
Ej.: Reportes sobre pobreza, estudios e informes técnicos.
- **Metodologías:**
Ej.: Construcción índice de inflación, estadísticas de pobreza.

- **Criterios para la toma de decisiones:**
Ej.: Criterios de asignación de becas o subsidios.
- **Procedimientos:**
Ej.: Etapa del proceso de toma de decisiones, quién participa del proceso.
- **Medidas adoptadas por la autoridad:**
Ej.: Número de fiscalizaciones realizadas a personas jurídicas durante el año 2008.

¿Por qué realizar una Solicitud de Información?

Las razones para solicitar una información pueden ser variadas y múltiples, lo importante es tener presente que una solicitud de información es el ejercicio de una acción guiada por un propósito, es decir por el interés o deseo de obtener una información que no está publicada y que satisfaga la necesidad de conocer un dato, hecho o situación.

La información es un medio para lograr un fin esperado, es una herramienta para el ejercicio de otros derechos o para exigir adecuadamente su respeto.

Órganos competentes

Existen órganos de la Administración del Estado a los que se aplica la totalidad de la Ley de Transparencia, es decir, deben responder a las solicitudes de información (Derecho de Acceso a la Información o DAI), publicar su información en sus sitios Web (Transparencia Activa) y son fiscalizados por el Consejo para la Transparencia, mientras que otros tienen un régimen especial para la entrega y/o publicación de la información.

a- Organismos obligados por la Ley (DAI, TA y CPLT)

- Ministerios.
- Intendencias.
- Gobernaciones.
- Gobiernos regionales.
- Municipalidades.
- Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública.
- Universidades Estatales.
- Servicios públicos de salud.

b- Instituciones con régimen especial:

- Contraloría General de la República.
- Banco Central.
- Ministerio Público.
- Tribunal Constitucional.
- Justicia Electoral.

c- Instituciones en las que sólo aplica la Transparencia Activa

- Congreso Nacional.
- Tribunales que forman parte del Poder Judicial.

- Empresas públicas.
- Tribunales especiales.

Medios para realizar una solicitud

Formulario papel: En cada repartición estatal debe existir un formulario impreso que se debe completar para que la solicitud sea gestionada. Carta o escrito: Enviado o presentado en el respectivo órgano.

Portal de Transparencia: Es la plataforma única para el acceso a la información en Chile, el objetivo de la plataforma digital es que las personas puedan encontrar en un sólo sitio a todos los organismos regulados por la Ley de Transparencia, podrán realizar desde allí las solicitudes de información, realizar un seguimiento a éstas e interponer reclamos ante el Consejo para la Transparencia. <http://www.portaltransparencia.cl>

Vía Web: Se puede realizar la solicitud en forma electrónica ingresando al banner de "Transparencia" que está en los sitios Web de todos los organismos públicos. Una vez ahí, se debe buscar el ítem "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso". Para la Municipalidad de Chillán nuestro sitio en internet es, www.municipalidadchillan.cl

Requisitos para realizar una solicitud

El primer gran requisito es que se realice **por escrito**, ya sea en formato papel o digital.

Ahora, los datos que deben estar presentes en toda solicitud, sin importar la forma en la que se realice (papel o digital), son:

- *Nombre, apellidos y dirección del solicitante, y de su apoderado, en su caso.*
- *Identificación clara de la información que se solicita como su materia, fecha de emisión o período de vigencia, origen o destino y soporte, entre otras.*
- *Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado. Esto incluye la firma electrónica.*
- *Nombre del órgano al que se le pide la información.*

Si la solicitud no incluye alguno de estos datos, el organismo solicitará que sea completada. Para ello, existe un plazo de cinco días hábiles. En el caso de que no se rectifique, el organismo entenderá que la solicitud ha sido desistida.

Notificación y entrega

Se puede solicitar que la entrega de la información se realice por correo electrónico. Para ello se debe indicar en la solicitud una dirección de correo electrónico (e-mail) habilitada.

En los demás casos, la notificación y entrega de la información se hará a través de una carta certificada que llegará al domicilio que registre en su solicitud.

Asimismo, se podrá ir al servicio que gestiona la petición para recibir la información.

Pasos para realizar una Solicitud de Información

1- **Revisar** si la información que se requiere se encuentra o no en el sitio Web del organismo en el banner de Transparencia (de no estar publicada, seguimos con el segundo paso).

2- **Descargar** desde la Web o solicitar en reparticiones estatales el formulario para la solicitud de información.

3- **Completar** el formulario con todos los datos obligatorios.

- Nombre, apellidos y dirección.

- Nombre del órgano al que se le pide la información.

- Identificación clara de la información que se solicita.

- Firma del solicitante.

4- **Presentación de la solicitud:** Si es vía Web se debe enviar a través de las alternativas que entrega el mismo "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso". En el caso de cartas y formularios en papel, éstos pueden ser entregados de dos formas:

1º En la Oficina de Partes o en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la institución a la que se le está solicitando la información. Es importante llevar una copia de respaldo de la solicitud y hacerla "timbrar". Esta es la mejor manera de certificar que ya se dio inicio al proceso.

2º Enviar la solicitud por la vía postal. Para esto, se debe dirigir el envío al órgano estatal al que se solicitó la información. Es necesario que este envío se realice por correo certificado para tener una fecha concreta de cuándo fue recibida la solicitud.

Plazos para responder a una Solicitud de Información

El organismo que recibe una solicitud de información tiene un **plazo máximo de 20 días hábiles**, es decir de lunes a viernes, para responder a un requerimiento, ya sea entregando la información requerida o negándose fundadamente a ello.

En caso de que el organismo que recibió la solicitud no sea competente para responder, éste será el encargado

de derivarla al órgano a que corresponda, informando de ello al peticionario. Una vez que el servicio competente reciba el requerimiento -original o derivado- comienza a correr el plazo legal de respuesta de 20 días hábiles, es decir contados de lunes a viernes.

La ley otorga además una extensión de **10 días hábiles adicionales de respuesta en los casos que sea muy difícil reunir la información solicitada**. Cuando esto ocurra, el solicitante tiene que recibir un aviso de la prórroga, antes de vencer el plazo original.

¿Quién debe responder?

La solicitud de información debe ser contestada por la autoridad que corresponda, es decir, la autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado competente en cuyo poder obra la información.

Excepciones a la entrega de la información

El artículo 8º de la Constitución Política de la República contempla las causales por las que el órgano o servicio requerido podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información. Estos casos están reproducidos y explicados en el artículo 21 de la Ley de Transparencia y dicen relación con que la publicidad, comunicación o conocimiento de la información que se ha pedido puede afectar:

- El debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido.
- Los derechos de las personas.
- La seguridad de la Nación.
- El interés nacional.
- Además, siempre que una Ley de Quórum Calificado declare cierta información como reservada o secreta.

Respuestas del órgano frente a la solicitud

Las respuestas del órgano al que se le realizó la solicitud pueden ser:

- 1) Entregar la información solicitada: Ésta es la regla general. La entrega se realizará en la forma y por el medio que el solicitante haya señalado, siempre que no haya un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional. La información en sí misma es gratuita, pero el órgano o servicio puede exigir, en forma previa a la entrega, el pago de los posibles costos directos que la reproducción de la información requiera. Adicionalmente, debe existir un sistema que certifique la entrega efectiva de la

información al solicitante. No podrán imponerse condiciones de uso de la información o restricciones a su empleo, salvo que estén expresamente estipuladas en una ley.

- 2) Comunicar al solicitante la fuente, lugar y forma en la que puede tener acceso a la información.
- 3) Esto ocurre cuando se trata de información que ya se encuentra a disposición permanente del público o en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos o formatos electrónicos.
- 4) Negarse a entregar la información solicitada. La negativa debe ser fundada, lo que supone expresar y especificar por escrito la causal legal invocada y las razones que han motivado esta decisión, notificando de ello al solicitante en soporte papel o por medios electrónicos, según proceda.
- 5) Consultar al/los tercero/s involucrado/s. Si la solicitud se refiere a documentos o antecedentes que contienen información que puede afectar los derechos de terceros la autoridad requerida debe, dentro del plazo de dos días hábiles, enviarle una copia del requerimiento a la/s persona/s afectada/s mediante carta certificada, comunicándole/s que puede/n oponerse a la entrega de los documentos o antecedentes solicitados. Éste/os podrá/n ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles, contados desde la fecha de notificación, a través de un escrito que incluya las causas de la oposición.

En caso de que se produzca la oposición, el órgano quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo que, con posterioridad, se lo ordene el Consejo para la Transparencia. Si no hubiera oposición, se entenderá que el tercero afectado accede a la entrega de dicha información.

Reclamo al Consejo para la Transparencia

Si usted no recibe respuesta frente a la solicitud de información dentro del plazo de 20 días hábiles, o la respuesta que recibe es incompleta o no corresponde a lo solicitado, puede presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia. **Este reclamo por denegación de información debe presentarse dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la denegación de entrega de la información o desde que haya expirado el plazo señalado.**

Por otra parte, los reclamos por Transparencia Activa no tienen plazo, y se pueden interponer en cualquier momento en que se verifique un incumplimiento.

¿Cómo hacer un reclamo?

Los reclamos se pueden ingresar a través del sistema de “Reclamos En Línea” disponible en el sitio web del Consejo: [http:// www.cplt.cl](http://www.cplt.cl). Le recomendamos registrarse en este sistema pues así usted podrá hacer seguimiento y consultas en línea de sus reclamos.

De manera presencial, los reclamos se pueden presentar en las respectivas Gobernaciones provinciales, las que enviarán los reclamos de forma inmediata al Consejo para la Transparencia a través del medio más expedito y no tendrá costo para el reclamante. Para ello existen formularios en papel en cada Gobernación Provincial. También puede encontrar estos formularios en www.cplt.cl. Si reside en Santiago los reclamos se pueden presentar en la oficina de partes del Consejo para la Transparencia, ubicado en Morandé 360, piso 7, Santiago, entre las 9:00 y las 18:00 horas.



Gentileza Municipalidad de Chillán, basado en el Manual ¿Cómo ejercer tu derecho a la información?, del Consejo para la Transparencia.