



# Manual

¿Cómo realizar una Solicitud de Información?

Manual ¿Cómo realizar una Solicitud de Información?  
Consejo para la Transparencia  
Chile

# Índice

- 4-** Prólogo.
- 5-** Sobre el Consejo para la Transparencia(CPLT)
- 6-** Presentación ¿Cómo realizar una Solicitud de Información?
- 6-** ¿Qué es el derecho de Acceso a la Información?
- 7-** Solicitud de Acceso a la Información.
- 8-** ¿Qué información se puede solicitar?
- 8-** ¿Por qué realizar una Solicitud de Información?
- 9-** Órganos competentes.
- 10-** Medios para realizar una solicitud.
- 10-** Requisitos para realizar una solicitud.
- 11-** Notificación y entrega.
- 11-** Pasos para realizar una Solicitud de Información.
- 12-** Plazos para responder a una Solicitud de Información.
- 12-** ¿Quién debe responder?
- 12-** Excepciones a la entrega de la información.
- 13-** Respuestas del órgano frente a la solicitud.
- 14-** Reclamo al Consejo para la Transparencia
- 15-** Guía de Procedimiento
- 16-** Anexo 1

## Prólogo

*La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 20.285) sólo tiene existencia si el derecho de acceso a la información pública es conocido, apreciado y utilizado por las personas.*

*Este derecho, que entrega la posibilidad de solicitar al Estado aquella información que obra en su poder, tiene el carácter de universal, por lo que puede ejercerse de manera autónoma, libre y sin distinción, por todas las personas.*

*Conforme con su labor de difusión, el Consejo para la Transparencia presenta su primer manual educativo sobre el uso de la Ley 20.285, denominado ¿Cómo realizar una solicitud de información?*

*Este manual entrega todas las herramientas necesarias para poder ejercer adecuadamente el derecho de acceso a la información, señalando qué información es pública, qué órganos están sujetos al cumplimiento de la Ley 20.285, cuáles son las vías para requerir información, en qué condiciones y en qué plazos se debe responder, entre otros aspectos. Nos parece un instrumento adecuado, que nos permite seguir avanzando en el objetivo de instaurar en el país una verdadera cultura de la transparencia.*

Consejo para la Transparencia

## Sobre el Consejo para la Transparencia (CPLT)

En abril del 2009 entró en vigencia la Ley 20.285, que aprueba la ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, más conocida como Ley de Transparencia, que reconoce a todas las personas su Derecho de Acceso a la Información Pública. Este derecho funciona como una llave que permite a cualquier persona acceder a la información pública, es decir, aquella que se encuentra en poder de los órganos y servicios de la Administración del Estado.

En lo particular, la Ley define la información que los organismos del Estado deben mantener a disposición del público en sus sitios institucionales, establece los procedimientos para solicitar información pública y crea el Consejo para la Transparencia, órgano autónomo que vela por el cumplimiento de esta normativa.

La existencia del Consejo para la Transparencia obedece a su misión de promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas.

Es en el cumplimiento de esta misión que el Consejo para la Transparencia pone a disposición de las personas distintos manuales que permitirán a sus usuarios conocer cómo, dónde y a quiénes solicitar información pública.



## Presentación ¿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 desempeñe 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.

**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”.



*En el caso de los organismos que no forman parte de la Administración Central del Estado, como las municipalidades, deberán contar con un sistema electrónico de solicitud en sus respectivos sitios Web.*

## 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. 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 8° 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. 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.
- 3 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.
- 4 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 la solicitud de acceso a la información ante el propio organismo no tiene éxito puede recurrirse al Consejo para la Transparencia, sea que la petición haya sido rechazada, se venciera el plazo previsto para la entrega de la documentación requerida sin que ésta fuera entregada o cuando la información entregada no corresponda a lo solicitado o esté incompleta. En cualquiera de estas situaciones el solicitante tiene 15 días hábiles contados desde la notificación de la respuesta para reclamar ante el Consejo, debiendo señalar claramente la infracción cometida y los hechos que la configuran y acompañando los medios de prueba que los acrediten.

Para más información revisar el manual ¿Cómo interponer un reclamo ante el Consejo para la Transparencia?



## GUÍA DE PROCEDIMIENTOS

Este check list (lista de revisión) permitirá llevar un control de las acciones que se deben hacer al realizar una solicitud de acceso a información.

Ítem	Chequeo
1- Revisión de Web del organismo para confirmar que la información no está en línea.	
2- Descargar o solicitar formulario de solicitud de acceso a información.	
3- Completar formulario con datos obligatorios. <input type="checkbox"/> Nombres, apellidos y dirección. <input type="checkbox"/> Nombre del órgano al que se le pide la información. <input type="checkbox"/> Identificación clara de la información que se solicita. <input type="checkbox"/> Firma del solicitante estampada por cualquier medio.	
4- Presentación de la solicitud.	
5- Plazo máximo de entrega: 20 días hábiles.	
6- Respuesta del organismo.	
7- Si es pertinente, Reclamo ante el Consejo para la Transparencia.	



## SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA. LEY 20.285

**Instrucciones: Complete el formulario con letra imprenta.**

### IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos / Razón Social: .....

Nombres y Apellidos Apoderado (Si corresponde): .....

Domicilio: .....

Teléfono: .....

### INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

Nombre de la entidad a la que dirige la solicitud: .....

Identificación de los documentos solicitados. Señale la materia, fecha de emisión o período de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc.: .....

### Notificación (Marque con una X y especifique)

Deseo ser notificado por correo electrónico

SÍ  NO

E-mail: .....

### Forma de recepción de la información solicitada (Marque con una X)

- E-mail
- Envío por correo
- Retiro en Oficina

Especificar oficina .....

### Formato de entrega (Maque con una X)

- Copia en papel
- Formato electrónico digital

Fecha: ---/---/---

Firma del solicitante









