


	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública		
	Código	DIGAD	
	Página	1 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública		DIGAD	
I.	Objetivos del Instructivo		2
II.	Disposiciones Generales		3
III.	Alcance		4
IV.	Definiciones		4
V.	Gestión de Solicitudes (transparencia pasiva)		8
	1. Descripción del Procedimiento		9
	2. Procesamiento de solicitudes de acceso de información		11
	3. Respuestas a solicitudes de información		15
	4. Costos directos de reproducción		17
	5. Denegación de información		17
	6. Oposición de terceros		18
	7. Del carácter secreto o reservado de la información		19
	8. Duración de la Declaración de Secreto o Reserva		20
	9. Efectos de la Declaración de Secreto o Reserva		21
	10. Notificaciones		22
	11. Reclamación y amparo		22
VI.	Transparencia Activa		23
REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO			
Nº Revisión	Fecha	Motivo de la revisión	Paginas Modificadas
0(Cero)	05.10.2011	Elaboración Inicial	Todas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
----- Encargado del Sistema	----- Director del Área	----- Subsecretario de Relaciones Exteriores

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	2 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

I. Objetivos del Instructivo



El Ministerio de Relaciones Exteriores, en un continuo proceso de mejoramiento de su gestión, ha priorizado entre sus líneas de acción, la calidad en la atención al usuario, integrando los derechos ciudadanos al quehacer de esta Secretaría de Estado, haciendo suya la Agenda de Participación Ciudadana, aspectos que colaboran al fortalecimiento y al acceso a la información pública.

Para el logro de los objetivos antes mencionados, este Servicio se ha comprometido, con la prestación de servicios eficientes y claramente informados, que incrementen la confianza de la comunidad en materias de Transparencia y Acceso a la Información y la gestión pública de la Institución, para lo cual se han establecido mecanismos fluidos de comunicación, que permiten el acceso a la información y el ejercicio de los derechos de la sociedad civil.

Este documento es una respuesta al desafío de la Modernización del Estado, en el cual se proporcionan herramientas básicas para una gestión moderna y de calidad en la atención al ciudadano/a.

En este contexto, el Ministerio de Relaciones Exteriores elaboró el presente Instructivo sobre procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

A través del presente Instructivo se entrega a todos/as los/as funcionarios/as de esta Secretaría de Estado, una herramienta metodológica que establece y coordina las acciones, procesos y procedimientos, para dar respuesta a las necesidades de publicación y actualización de la información que la Ley N° 20.285 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 13, del 2 de Marzo de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, disponen en materia de Transparencia Activa, como también establece una metodología para la recepción, procesamiento y respuesta a las solicitudes de acceso a la información que los ciudadanos/as requieran de la Cancillería en particular y de la Administración Pública en general.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	3 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

II. Disposiciones Generales

La información pública y el principio de transparencia

El 20 de agosto de 2008 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, cuyo artículo 1° regula “el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información”.



El principio de transparencia de la función pública, según se define en el inciso segundo del artículo 4 de la ley N° 20.285, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la Ley.

En virtud de este principio, y según lo establecido en el artículo segundo de la ley antes citada, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones contempladas en la Ley N° 20.285, y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Asimismo, se considera pública la información 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, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

El derecho de acceso a la información reconoce los siguientes principios:

- Relevancia
- Libertad de información
- Apertura o Transparencia
- Máxima Divulgación
- Divisibilidad
- Facilitación
- No discriminación
- Oportunidad
- Control
- Responsabilidad
- Gratuidad

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	4 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

III. Alcance

El presente Instructivo se aplica a todos/as los/as funcionarios/as del Ministerio de Relaciones Exteriores que deben atender y gestionar solicitudes de acceso de información formuladas en virtud del artículo 10 y siguientes de la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública (Transparencia Pasiva) y para la generación de información que debe ser incorporada mensualmente en el Banner Gobierno Transparente (Transparencia Activa).

IV. Definiciones Básicas

Para efectos de este Instructivo, se entenderá por :

Ley : La Ley 20.285 sobre acceso a la información pública.

Reglamento : El Decreto N° 13, del 02 de marzo de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia

DIACYT : Dirección de Atención Ciudadana y Transparencia

Departamento de Transparencia : Departamento de Transparencia y Acceso a la Información, dependiente de la Dirección de Atención Ciudadana y Transparencia.



SIAC : Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano. Coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ella basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía

OIRS Subsec : Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Subsecretaría de RR.EE. Ubicadas en Agustinas 1320 y Teatinos 180.

Ejecutivo/a de Información OIRS : Funcionario/a responsable de atender a los ciudadanos y recepcionar solicitudes de acceso a la información para luego entregarlas al Depto. de Transparencia.

Oficina de Partes : Es la Unidad encargada de la recepción de las solicitudes de acceso a la información que los usuarios ingresan a la Subsecretaría de Relaciones Exteriores vía carta.

Dirección de Informática y Comunicaciones : Es la Dirección encargada de publicar la información de Transparencia Activa y de brindar soporte para el adecuado funcionamiento del

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	5 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

Sistema de Gestión de Solicitudes. Además de brindar información estadística del Banner Gobierno Transparente.

Usuarios o Clientes Externos : Son aquellas personas o Instituciones que utilizan información publicada en Transparencia Activa y/o efectúan solicitudes de acceso a la información.

Proveedores de Transparencia :



- Director General y/o Director de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores que por su ámbito de gestión debe preparar información a publicar en Transparencia Activa y/o que atienden y responden solicitudes de acceso a la información (Transparencia Pasiva).
- Oficina de Partes
- OIRS
- DINFOCOM

Autoridad responsable: el Señor Subsecretario, Director General o Director, lo que incluye no sólo a los titulares del cargo sino también a sus subrogantes;

Director General Responsable: cada Dirección General o Dirección del Servicio que por su ámbito de gestión se hará cargo de preparar las correspondientes respuestas a las solicitudes que le sean derivadas desde el Departamento de Transparencia y Acceso a la Información. La responsabilidad al interior de cada Dirección, corresponderá al respectivo Director o su Subrogante. Además será responsable de generar la información que debe ser incorporada mensualmente en el Banner Gobierno Transparente (Transparencia Activa).

Para determinar la Autoridad responsable respecto de una solicitud de acceso de información, se aplicarán las siguientes reglas :

- Cuando el Servicio determine denegar la información solicitada, será Autoridad Responsable el Subsecretario de Relaciones Exteriores;
- Cuando el Servicio decida entregar la información solicitada o comunicar a los terceros la facultad que les asiste para oponerse, será Autoridad Responsable el Director General o Director correspondiente, de acuerdo a las materias de competencia de cada uno. En caso que la consulta se refiera a información que involucra a dos o más Autoridades Responsables, será competente aquélla que se encuentre en el lugar preferente en el orden de Subrogación del Subsecretario de Relaciones Exteriores;
- Cuando la solicitud de acceso de información la reciba una Misión Diplomática de Chile en el Exterior, esta deberá derivar formalmente estas solicitudes al Departamento de Transparencia y Acceso a la Información, con copia a la

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	6 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

Subsecretaría de Relaciones Exteriores, debiéndose responder al requirente que su solicitud de acceso a la información pública ha sido derivada a dicho Departamento de Transparencia del Ministerio de Relaciones Exteriores en Santiago.

Derivaciones:

Envío de solicitudes de acceso a la información desde el Departamento de Transparencia a las Direcciones Generales y/o Direcciones de MINREL.



Envío de solicitudes de acceso a la información desde el Departamento de Transparencia a otros Órganos del Estado, que en virtud de su competencia deben atender solicitudes de acceso a la información ingresadas a la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

Relaciones Internas: Se refiere a las relaciones que DIACYT establece en el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través del Depto. de Transparencia para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley N° 20.285, las Instrucciones del Ministerio Secretaria General de la Presidencia y el Consejo para la Transparencia.



➤ ROLES

- ✓ Requirente : Ciudadano o persona que efectúa solicitud de acceso a la información pública.
- ✓ Director General y Director : Responsable en su ámbito de gestión de preparar información a publicar en Transparencia Activa y/o que deba atender y responder solicitudes de acceso a la información (Transparencia Pasiva).
- ✓ Ejecutivo de Información OIRS : Recepciona y entrega al Depto. de Transparencia solicitudes de acceso a la información.
- ✓ Oficina de Partes : Recepciona y entrega al Depto. de Transparencia solicitudes de acceso a la información que se reciben vía carta.
- ✓ DINFOCOM : Responsable de publicar la información de transparencia activa, mantener el sistema SGS en óptimo funcionamiento y proporcionar información estadística sobre el Banner Gobierno Transparente.

Relaciones Externas: Se refiere a las relaciones que DIACYT a través del Depto. de Transparencia, establece con los Órganos de la Administración del Estado que por su ámbito de gestión se relacionen con los procesos de Transparencia Activa y/o Pasiva y las obligaciones establecidas en la Ley N° 20.285, las Instrucciones del Ministerio Secretaria General de la Presidencia y el Consejo para la Transparencia.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	7 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

- ✓ Órganos de la Administración del Estado: Son los organismos de la Administración Central del Estado, que en virtud de la Ley 20.285 deben cumplir las obligaciones de Transparencia Activa y Pasiva.
- ✓ Ministerio Secretaria General de la Presidencia : Ministerio encargado del proceso de coordinación entre los servicios del Estado para el cumplimiento de las obligaciones legales e instrucciones del Gobierno Central y del Consejo para la Transparencia.
- ✓ Comisión de Probidad y Transparencia : Dependiente de MINSEGPRES, que gestiona el proceso antes señalado
- ✓ Consejo para la Transparencia : Corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información del Administración del Estado. Su principal labor es velar por el buen cumplimiento de dicha ley.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	8 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	



V.- Gestión de Solicitudes (transparencia pasiva)

La Ley N° 20.285 consagra el derecho de toda persona a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado y señala que para estos efectos las solicitudes serán formuladas por escrito o por sitios electrónicos, identificando claramente la información solicitada y el órgano al que se dirige la solicitud, acompañada de la identificación del solicitante o del apoderado, y su firma. La entrega de la información se hará en la forma y el medio especificado por el solicitante, siempre que 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. Finalmente, la Ley establece los plazos para dar respuesta a estas solicitudes y establece sanciones en los casos en que se deniegue el acceso a la información de manera infundada o cuando no se dé respuesta en forma oportuna.

A fin de garantizar este derecho y asegurar su cumplimiento, esta Secretaria de Estado, establece un procedimiento para la recepción, procesamiento y respuesta de solicitudes de acceso a la información pública, se establece la definición de roles y responsables involucrados en este proceso, y la participación e integración de todos los funcionarios del servicio.

En términos generales, la gestión de solicitudes de acceso a la información pública constituye un procedimiento administrativo especial, regulado en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y supletoriamente por la Ley N° 19.880, que establece las bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

En términos específicos, la gestión de solicitudes se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten al servicio recibir, procesar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por cualquier persona. Esto incluye los formatos impresos y electrónicos, y un sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	9 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

1. Descripción del Procedimiento

El procedimiento de Gestión de Solicitudes, considera las siguientes etapas:

Recepción de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Según lo establecido en la Ley N° 20.285, las solicitudes de acceso a información pública pueden ser formuladas por escrito o por sitios electrónicos. Para este efecto el Ministerio de Relaciones Exteriores ha dispuesto los siguientes espacios para la recepción de solicitudes de acceso a la información :

Las solicitudes podrán ser formuladas por:

➤ **Vía presencial**



El solicitante acude a las oficinas de esta Secretaría de Estado, en donde será atendido por los ejecutivos de información de los espacios de atención presencial de las OIRS, con la intención de realizar una petición de acceso a la información pública. Esta petición se realizará mediante un formulario en papel, desarrollado para este efecto, por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

El solicitante obtendrá un recibo, con el código de ingreso del formulario, lo cual le permitirá realizar un seguimiento a su solicitud, inclusive para efectuar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia solicitando amparo a su derecho a la información, si no está de acuerdo con la respuesta que entregue el Servicio.

➤ **Vía Sitio electrónico**

El solicitante ingresa a la Pagina Web del Ministerio de Relaciones Exteriores www.minrel.gov.cl , desde ahí ingresa al Banner de Gobierno Transparente, en el cual puede encontrar la información correspondiente a Transparencia Activa. En caso que la información que requiere no se encuentre publicada, podrá acceder al Sistema de Gestión de Solicitudes, en donde deberá registrarse. Este registro para la obtención de la firma electrónica simple, permitirá al interesado ingresar al formulario electrónico de solicitud de información a través del cual podrá efectuar su requerimiento. A través de esta vía el solicitante obtendrá un código de ingreso del formulario, lo cual le permitirá realizar un seguimiento a su solicitud, inclusive para efectuar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia solicitando amparo a su derecho a la información, si no está de acuerdo con la respuesta que entregue el Servicio.

➤ **Vía Oficina de Partes**

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	10 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

Además de lo anterior, las solicitudes de acceso a la información pueden ingresar por otras vías escritas, por ejemplo, a través de una simple carta manuscrita, la cual será recibida por la Oficina de Partes del Servicio, estas cartas deberán dirigirse al Jefe del Servicio o bien a la Institución. Si dicha carta contiene toda la información que requiere la ley para formular una solicitud de acceso a la información pública, esta será ingresada al procedimiento que establece el presente Instructivo en el ámbito de Gestión de Solicitudes. En caso contrario, se aplicará lo dispuesto en el artículo 12 inciso segundo de la Ley.

➤ **Derivaciones desde otros Servicios**

Las solicitudes de acceso a la información derivadas por otros Órganos de la Administración del Estado, ingresan vía escritas las cuales serán recibida por la Oficina de Partes del Servicio, estas cartas deberán dirigirse al Jefe del Servicio o bien a la Institución.

Todas las solicitudes de acceso a la información que recibe la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, sin importar la vía por la cual se recepcionen, son ingresadas en el Sistema de Gestión de Solicitudes, que es una herramienta tecnológica de registro, seguimiento y control, que constituye un relevante apoyo a la gestión del Servicio en la atención y respuesta a la solicitudes ciudadanas. En este sistema se les asigna un código diferenciador según vía de ingreso.

A. Formalidad : Contenido de la Solicitud (obligatorio) En virtud de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley, toda solicitud de acceso a la información debe contener, a lo menos, lo siguiente:

A1 IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

- Nombre
- Apellidos



A2 Dirección del solicitante y/o de su apoderado en su caso

A3 Identificación clara de la información que requiere

A4 Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado (Firma electrónica simple)

A5 Órgano administrativo a que se dirige

B. En Anexo 1 se adjunta formulario tipo de solicitud de acceso de información a utilizar, el cual se encontrará disponible para los usuarios en todas las oficinas OIRS. Sin embargo, no será requisito para dar curso a la solicitud la utilización de dicho formulario.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	11 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	



- C. El peticionario deberá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado 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 electrónica habilitada.
- D. Los plazos para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información, se cuentan desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12 de la Ley.

2. Procesamiento de solicitudes de acceso de información

A. El Departamento de Transparencia y Acceso a la Información será el encargado del registro, distribución y seguimiento de las solicitudes de acceso de información. Una vez recibida la solicitud, ésta será registrada en un sistema informático, indicando fecha de ingreso, procedencia y se le asignará un código a cada solicitud.

B. Una vez recibida una solicitud de acceso de información, el Departamento de Transparencia realizará un examen de admisibilidad, que considera las siguientes etapas:


- La solicitud de acceso a la información será admitida a trámite si en ella se indica el nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso; se identifica claramente la información que se requiere; se firma por el solicitante, por cualquier medio habilitado y se señala el Órgano administrativo al que se dirige. No debe requerirse ninguna información adicional como condición para admitir la solicitud.
- El formulario electrónico y presencial (papel) que se utiliza para este efecto, consignará con exactitud la fecha en que ésta es recibida por el Servicio y asignará un código que permitirá identificar la solicitud con claridad.
- Se verificará si el peticionario expreso en su solicitud su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica, para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información y si indicó para ello una dirección de correo electrónico habilitada.
- Solicitud incompleta : En caso que la solicitud no cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley, el Departamento de Transparencia requerirá al solicitante para que, en un plazo de 5 días contados desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición, sin necesidad de dictar una resolución posterior. Registrada la consulta en el Sistema de Gestión de Solicitudes, se anotará una indicación que individualice la falta de información en la solicitud. Si el peticionario expreso en su solicitud su voluntad de ser notificado mediante comunicación

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	12 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	



electrónica indicando para ello una dirección de correo electrónico, la comunicación al solicitante se hará a dicha dirección de correo, adjuntando copia de la solicitud (carta, formulario en papel o formulario Web) y se enviará dentro de dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Si no constare esta expresión de voluntad, la notificación se hará por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio que el peticionario hubiere designado en su solicitud. La notificación también podrá hacerse de modo personal por medio de un empleado del Ministerio, quien dejara copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del peticionario, dejando constancia de tal hecho. Asimismo, la notificación podrá hacerse en las oficinas del Ministerio, si el solicitante se apersonare a recibirla, firmando la debida recepción y si este requiriere copia del acto o resolución que se le notifica, se le dará sin más trámite en el mismo momento. Aun cuando no hubiere sido practicada notificación alguna, o la que existiere fuere viciada, se entenderá el acto debidamente notificado si el solicitante hiciera cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad.

- Solicitud relativa a información que este permanente 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 en cualquier otro medio, el Departamento de Transparencia comunicará al solicitante, la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información. Se procederá de esta forma especialmente, en caso que se soliciten :
 - i) actos o 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 del Ministerio de Relaciones Exteriores).
 - ii) antecedentes actualizados que deben ser mantenidos a disposición permanente del público, a través de los sitios electrónicos del Ministerio de Relaciones Exteriores para dar cumplimiento al artículo 7º de la Ley 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, antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes, de los antecedentes que señala y que se detallan en el Título VI Transparencia Activa del presente Manual.

En todos estos casos se comunicará oportunamente al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, entendiéndose por tanto cumplida con la obligación de informar.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	13 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

- Solicitud no se refiere al derecho de acceso a la información: En caso que el objeto de la solicitud no sea propiamente de acceso a la información conforme lo establecido en la Ley N° 20.285 (por ejemplo si el interesado desea formular un reclamo, una sugerencia, realizar un trámite, o efectuar una consulta) el Depto. de Transparencia realizará el análisis correspondiente y si se confirma que la petición no se refiere a solicitar información, responderá – directamente - al solicitante, informándole el procedimiento aplicable para realizar reclamos, tramites o consultas de la índole correspondiente.
- Solicitud ante órgano incompetente: En caso que la solicitud corresponda a materias que no son de competencia del Ministerio de Relaciones Exteriores o no posea los documentos solicitados, el Departamento de Transparencia realizará los análisis correspondientes, que permitan definir y confirmar que la solicitud se presentó ante órgano incompetente, y deberá enviar 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 solicitante. Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, el Departamento de Transparencia comunicará dichas circunstancias al solicitante. Este procedimiento es aplicable tanto en caso de derivación total o parcial de la solicitud.
- De la disponibilidad : No será exigible el acceso a la Información cuando los actos y documentos solicitados no estén en poder de la administración, en el caso específico de esta Secretaria de Estado por eliminación, destrucción de los mismos. En este caso se debe notificar al solicitante sobre dicha circunstancia.
- De la prórroga : Cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, el Depto. de Transparencia comunicará al solicitante, antes del vencimiento del plazo, acerca de la prórroga y sus fundamentos. La comunicación al solicitante se hará mediante el medio de notificación que el interesado hubiese registrado, adjuntando copia de la solicitud (carta, formulario en papel o formulario Web) y se enviará dentro de dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- De los derechos de terceros : En el caso de que en el análisis de admisibilidad el Depto. de Transparencia estime que podría haber afectaciones a los derechos de terceros, se contactará en un plazo máximo de dos días hábiles con el Director General o Director Responsable con el propósito de establecer si efectivamente existe afectación a terceros. Si se determina que la solicitud de acceso a la información afecta los derechos de terceros 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 tres días hábiles contado desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	14 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

escrito y requerirá expresión de causa. Deducida la oposición en tiempo y forma, la Subsecretaría de Relaciones Exteriores quedará impedida de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo, dictada conforme al procedimiento que establece esta ley. En caso de no deducirse la oposición, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información.



C. Alternativas de procedimiento

Frente a la solicitud de información admisible el Servicio podrá :

- entregar la información;
- denegar la solicitud; o
- comunicar a los terceros la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de la información solicitada.

D. Distribución de solicitudes de información



- Si la solicitud cumple con los requisitos exigidos y/o no se aplica ninguna de las situaciones previstas en el análisis de admisibilidad, el Departamento de Transparencia deberá dar curso a la misma y distribuirá la solicitud de acceso a la información pública a la Dirección General o Dirección Responsable para efectos de preparar la correspondiente respuesta, en un plazo no superior a los tres días hábiles. Dicha derivación se hará por medio de correo electrónico dirigido al respectivo Director General o Director Responsable que deba responder, con copia a su Jefe de Gabinete y a la secretaria de esa Unidad. El Director General o Director Responsable debe acusar recibo de la derivación y será quien deberá entregar la respuesta en los tiempos previstos, cautelando el cumplimiento de la Ley, la calidad y veracidad de las respuestas.
- El Director General o Director Responsable podrá designar a una persona de su equipo para que elabore una respuesta, quien deberá realizar todas las pruebas y controles destinados a detectar situaciones especiales derivadas de la consulta, tales como si afecta o no a terceros, si aplica o no reserva total o parcial o si se requiere de mayor tiempo para la respuesta considerando la complejidad de la consulta, entre otros.
- El Director General o Director Responsable o a quien este haya designado para la atención de la solicitud, deberá informar al Departamento de Transparencia acerca de las siguientes situaciones:

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	15 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	



- si podrá entregar la información dentro de plazo o requerirá una prórroga;
 - si la solicitud puede afectar derechos de terceros;
 - si es aplicable alguna causal de secreto o reserva; y
 - si la entrega de información tendrá un costo de reproducción asociado.
- El Departamento de Transparencia llevará el registro y control de todas las solicitudes de acceso de información y mantendrá una biblioteca de estados de solicitud, de modo de contemplar las diversas situaciones que pueden afectar la respuesta y/o los tiempos de entrega o procesamiento de la información requerida. Para efectuar la labor antes señalada, utilizará el Sistema de Gestión de Solicitudes y registrará lo siguiente :
- N° de la solicitud
 - Fecha y hora de ingreso
 - Dirección donde se encuentra la solicitud en trámite
 - Estado en que se encuentra
 - Tiempo restante para respuesta según el procedimiento
 - Observaciones, respecto de la tramitación de cada solicitud
 - Fecha de respuesta
 - Fecha de entrega de respuesta.

3. Respuestas a solicitudes de acceso a la información

- A.** El plazo máximo para responder la solicitud es de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumple con los requisitos legales. Sin embargo, atendidas las diversas etapas y entidades involucradas, el Director General o Director Responsable, dispondrá de un plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud, para elaborar la correspondiente respuesta al solicitante y enviarla al Departamento de Transparencia.
- B.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 inciso segundo de la Ley, el plazo de veinte días para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. El Director General o Director Responsable comunicará esta circunstancia y sus fundamentos al Departamento de Transparencia, quien informará al solicitante de la prórroga y sus fundamentos mediante el medio de notificación establecido por el requirente, o bien por carta certificada, suscrita por la Autoridad responsable y enviada a través de la Oficina de Partes, antes del vencimiento del plazo original.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	16 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

- C.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley, cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el Director General o Director Responsable, dentro del plazo de dos 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 tres días hábiles contado desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa. Deducida la oposición en tiempo y forma, la Subsecretaría de Relaciones Exteriores quedará impedida de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo, dictada conforme al procedimiento que establece esta ley. En caso de no deducirse la oposición, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información.
- D.** El Director General o Director Responsable deberá enviar la respuesta de la solicitud al Departamento de Transparencia.
- E.** Acorde con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley, la entrega de la información solicitada se hará 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.
- F.** El Departamento de Transparencia dejará debida constancia de la entrega efectiva de la información al solicitante.
- Presencial : El Depto. de Transparencia dejara copia de la carta respuesta con la firma y cedula del receptor.
 - Vía Web : El Depto. de Transparencia mantendrá en el sistema de correo electrónico institucional copia de la respuesta enviada por esta vía al requirente.
 - Correo Certificado : El Depto. de Transparencia dejara copia del recibo emitido por el correo utilizado para este efecto.



	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	17 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

4. Costos directos de reproducción

- A. El Servicio podrá exigir, previo a la entrega de la información, el pago de los costos directos de reproducción, debiendo informar oportunamente al solicitante que la obligación de entregar la información se suspenderá en tanto no se paguen dichos costos.
- B. El Director General o Director Responsable deberá informar al Departamento de Transparencia, reenviando el correo electrónico por el cual se le asignó la solicitud, que el proceso de respuesta implicará un excesivo costo para el Servicio. El Departamento de Transparencia procederá a informar al solicitante, a través del medio de notificación señalado por el requirente, informando el procedimiento aplicable para el pago de estos costos.
- C. Se entenderá suspendido el plazo de respuesta hasta que se paguen los costos de la reproducción).
- D. Para efectos de éste artículo, se entenderá por “costos directos de reproducción” todos aquéllos que sean necesarios para obtener la información en el soporte que el requirente haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el funcionario 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 (Resolución Exenta N° 731, de fecha 05 de abril de 2010 del Ministerio de Relaciones Exteriores).

5. Denegación de información



- A. En caso que el Director General o Director Responsable haya concluido que la información solicitada no puede ser entregada en su totalidad o parcialmente, en virtud de la aplicación de alguna de las causales de secreto o reserva establecidas en los artículos 21 de la Ley N° 20.285 y 7 del Reglamento, que se detallan en el número 7 de este Instructivo; emitirá un Informe de secreto o reserva preliminar, donde se establezca su apreciación debidamente fundada, sobre los elementos de la consulta que podrían estar sujetos a secreto o reserva, además indicará si considera viable la división de la información solicitada en la consulta de modo de poder ejecutar una entrega parcial de información. Este Informe será enviado por correo electrónico al Departamento de Transparencia, dentro del plazo de 4 días hábiles contado desde la recepción de la solicitud de información.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	18 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

- B.** El Departamento de Transparencia enviará estos antecedentes en consulta a la Dirección de Asuntos Jurídicos (DIJUR), para su análisis, Dirección que emitirá un informe en derecho, presentando los argumentos jurídicos para entregar o denegar la solicitud de información. La respuesta de DIJUR será enviada al Departamento de Transparencia, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción de la comunicación del Departamento de Transparencia, Unidad que a su vez la enviará al Director General o Director Responsable para la generación de la respuesta.
- C.** En caso que DIJUR haya concluido que procede denegar la información solicitada, el Director General o Director Responsable enviará al Departamento de Transparencia, la respuesta fundada, suscrita por el Señor Subsecretario de Relaciones Exteriores.
- D.** Para efectos de la elaboración del Índice Actualizado de los actos y documentos calificados como secretos o reservados a que se refiere el artículo 23 de la Ley Nº 20.285, el Director General Responsable elaborará una Resolución Exenta que deberá ser firmada por el Señor Subsecretario de Relaciones Exteriores, declarando esta calificación, de acuerdo a la instrucción General Nº 3 impartida por el Consejo para la Transparencia, que se adjunta al presente Manual, como anexo Nº 2.
- E.** Sólo podrán tomar conocimiento de los actos y documentos incluidos en la declaración de secreto o reserva, los órganos y personas debidamente facultadas para ello, con las formalidades y limitaciones que en cada caso se determinen.

6. Oposición de terceros

- A.** Cuando el Director General Responsable estime que la solicitud de acceso de información se refiere a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, comunicará esta circunstancia y la individualización de los terceros al Departamento de Transparencia, dentro del día hábil siguiente desde el envío del requerimiento por parte de esta Unidad. En la individualización de los terceros deberá indicarse la siguiente información:
- Nombre o razón social;
 - Domicilio; y
 - Nombre y cargo de contacto


	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	19 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

- B.** El Director General o Director Responsable deberá informar de inmediato y en todo caso antes del plazo máximo previsto en la Ley (2 días hábiles contado desde la recepción de la solicitud de acceso de información), 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. Esta comunicación se hará mediante carta suscrita por el Jefe Superior del Servicio, que hará llegar con urgencia al Departamento de Transparencia, Unidad que la enviará por correo certificado, adjuntando copia del requerimiento respectivo, sin individualizar al ciudadano que solicita la información y se señalará el procedimiento para responder y manifestar su voluntad de oponerse a la entrega de información solicitada.
- C.** Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa.
- D.** Deducida la oposición en tiempo y forma, el Ministerio de Relaciones Exteriores 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.

7. Del carácter secreto o reservado de la información

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 21 de la Ley N° 20.285 y 7 del Reglamento, las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes:

- A.** Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:
- A1** 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.
 - A2** 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.
 - A3** Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	20 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.



- B.** 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.
- C.** 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.
- D.** 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.
- E.** 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.

El análisis de la aplicabilidad de alguna de las causales de reservada mencionadas corresponde exclusivamente al Ministerio de Relaciones Exteriores cuando sea requerido por una solicitud de acceso a la información pública.

8. Duración de la Declaración de Secreto o Reserva

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 de la Ley :

- A.** Los actos que una ley de quórum calificado declare secretos o reservados mantendrán ese carácter hasta que otra ley de la misma jerarquía deje sin efecto dicha calificación
- B.** 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.



	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	21 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

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.
- C.** 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

9. Efectos de la declaración de secreto o reserva

- A.** 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.
- B.** Los documentos en que consten los actos declarados secretos o reservados por esta Secretaría de Estado, deberán guardarse en condiciones que garanticen su preservación y seguridad, durante el plazo de diez años, sin perjuicio de las normas que regulen su entrega al Archivo Nacional.
- C.** Se debe mantener un índice actualizado de los actos y documentos calificados como secretos o reservados, en las oficinas de información o atención del público usuario del Ministerio de Relaciones exteriores. Dicho índice debe incluir la denominación de los actos, documentos e informaciones que sean calificados como secretos o reservados de conformidad a la Ley N° 20.285, y la individualización del acto o resolución en que conste tal calificación.
- D.** Sólo podrán tomar conocimiento de los actos y documentos incluidos en la declaración, los órganos y personas debidamente facultadas para ello
- E.** Los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores estarán obligados a cumplir las medidas que fueren impartidas para resguardar los actos y documentos calificados de secretos o reservados.



	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	22 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

10. Notificaciones

El petionario podrá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado 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 electrónico habilitada. En los demás casos, las notificaciones a que haya lugar en el procedimiento se efectuarán conforme a las reglas de los artículos 46 y 47 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

11. Reclamación y amparo


Vencido el plazo previsto para la entrega de la documentación requerida o denegada la petición, el solicitante tendrá derecho a recurrir ante el Consejo para la Transparencia, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	23 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

VI. Transparencia Activa

La Ley N° 20.285 en su artículo 7° y el Reglamento de la misma en sus artículos 50 y 51, disponen que los órganos de la Administración del Estado entre los que se encuentra el Ministerio de Relaciones Exteriores, deben 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 y 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.
En el caso de la información indicada en esta letra e), tratándose de adquisiciones y contrataciones sometidas al Sistema de Compras Públicas, cada institución incluirá, en su medio electrónico institucional, un vínculo al portal de compras públicas a través del cual deberá acceder directamente a la información correspondiente al respectivo servicio u organismo. Las contrataciones no sometidas a dicho Sistema deberán incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional.
- 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.
En el caso de la información indicada en esta letra f), tratándose de transferencias reguladas por la Ley N° 19.862, cada institución incluirá en su sitio electrónico institucional, los registros a que obliga dicha Ley, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9° de la misma norma legal. Las transferencias no regidas por dicha Ley deberán incorporarse a un registro separado al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional.
- 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.



	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	24 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

- 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.

La información anterior deberá incorporarse en los sitios electrónicos en forma completa y actualizada, y de un modo que permita su fácil identificación y un acceso expedito. Aquellos órganos y servicios que no cuenten con sitios electrónicos propios, mantendrán esta información en el medio electrónico del Ministerio del cual dependen o se relacionen con el Ejecutivo, sin perjuicio de lo cual serán responsables de preparar la automatización presentación y contenido de la información que les corresponde.

Para la publicación y actualización mensual de la información que debe contener el sitio Gobierno Transparente, de esta Secretaría de Estado, la distribución de responsabilidades en esta materia es la siguiente:

1. Dirección de Recursos Humanos (responsable Director) :
 - A. Estructura Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores
 - 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.
 - E. Las remuneraciones del personal a contrata, a honorarios y bajo el código del trabajo
2. Dirección de Compras (responsable Director):
 - A. 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

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	25 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

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, para lo cual la Cancillería ha incluido en Gobierno Transparente, un vínculo al portal de compras públicas, a través del cual se accede directamente a la información.

- B.** Las contrataciones no sometidas a dicho Sistema, DICOMPRA las deberá incorporar a un registro separado, al cual también se accede desde el sitio electrónico institucional.

3. Dirección de Finanzas y Presupuesto (responsable Director):



- A.** 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. En este caso, tratándose de transferencias reguladas por la ley N°19.862, el Ministerio de Relaciones Exteriores ha incluido en su sitio electrónico institucional, los registros a que obliga dicha ley, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9° de la misma norma legal. Las transferencias no regidas por dicha ley se incorporan a un registro separado, al cual también se accede desde el sitio electrónico institucional.
- B.** 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, para lo cual se ha incorporado en Gobierno Transparente, un vínculo a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, a través del cual se accede directamente a la información.
- C.** Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario y, las aclaraciones que procedan.

4. DIPLAN (responsable Director):

- A.** Los mecanismos de participación ciudadana

5. DIGEN, DIGECONSU, DIJUR y todas las Direcciones Generales y/o Direcciones (responsables Directores Generales y/o Directores)

- A.** Los trámites y requisitos que deben cumplir los interesados para tener acceso a los trámites, productos y servicios que presta esta Secretaría de Estado.

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	26 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

- B.** El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue la Cancillería, 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.
- C.** Todas las entidades en que las autoridades de la Cancillería tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.
- D.** Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros

6. Dirección de Informática y Comunicaciones (responsable Director):

- A.** Publicar la información antes indicada dentro de los plazos establecidos.

A fin de garantizar y asegurar el cumplimiento de estas funciones, cada responsable, deberá enviar la información antes señalada, dentro de los primeros cinco días de cada mes, al Departamento de Transparencia y Acceso a la Información de esta Secretaría de Estado, Departamento que se encargará de entregar esta información a DINFOCOM para su publicación en el sitio Gobierno Transparente del Ministerio de Relaciones Exteriores.

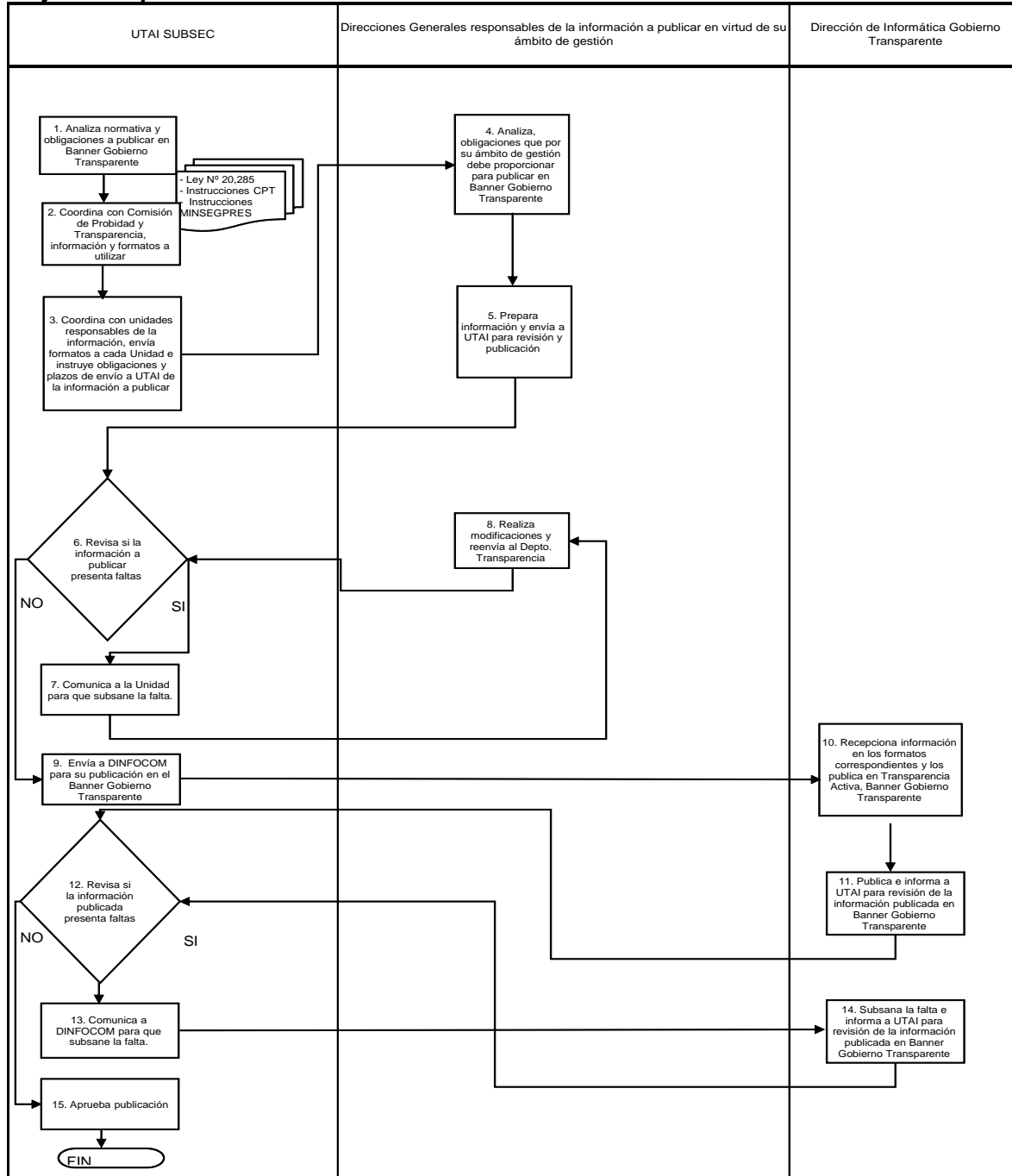




MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código	DIGAD
Página	27 de 34
Revisión	
Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011



Flujo Transparencia Activa



	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	28 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

Matriz Transparencia Activa

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	Depto. Transparencia	Analiza normativa y obligaciones de transparencia activa e información a publicar en Banner Gobierno Transparente	Permanentemente	No aplica	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
2	Depto. Transparencia	Coordina con Comisión de Probidad y Transparencia la información y los formatos a utilizar.	Permanentemente	Asistencia a Reunión semanal de Representantes Ministeriales.	Instrucciones impartidas en reunión semanal.
3	Depto. Transparencia	Coordina con unidades responsables de la información, envía formatos a cada Unidad e instruye obligaciones y plazos de envío al Depto. de Transparencia de la información a publicar.	Permanentemente, especialmente antes del vencimiento del plazo establecido para actualización (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Reuniones y Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
4	Directores Generales responsables del M.RR.EE.	Analiza, obligaciones que por su ámbito de gestión debe proporcionar para publicar en Banner Gobierno Transparente	Una vez recibidas las orientaciones desde el Depto. Transparencia y antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Reuniones y Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
5	Directores Generales responsables del M.RR.EE.	Prepara información y envía a Depto. de Transparencia para revisión y publicación	Una vez recibidas las orientaciones y los formatos a utilizar desde la Depto. Transparencia y antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
6	Depto. Transparencia	Revisa si la información a publicar presenta faltas	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
7	Depto. Transparencia	Comunica a la Unidad para que subsane la falta	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES

	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	29 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
8	Directores Generales responsables del M.RR.EE.	Realiza modificaciones y reenvía a Depto. Transparencia	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
9	Depto. Transparencia	Envía a DINFOCOM para su publicación en el Banner Gobierno Transparente	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
10	DINFOCOM	Recepciona información en los formatos correspondientes y los publica en Transparencia Activa, Banner Gobierno Transparente	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Banner Gobierno Transparente	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
11	DINFOCOM	Publica e informa a Depto. Transparencia para revisión de la información publicada en Banner Gobierno Transparente	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Banner Gobierno Transparente	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
12	Depto. Transparencia	Revisa si la información publicada presenta faltas	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Banner Gobierno Transparente	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
13	Depto. Transparencia	Comunica a DINFOCOM para que subsane la falta.	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Banner Gobierno Transparente Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES
14	DINFOCOM	Subsana la falta e informa a Depto. Transparencia para revisión de la información publicada en Banner Gobierno	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Banner Gobierno Transparente Sistema Outlook, correos electrónicos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES



MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código	DIGAD
Página	30 de 34
Revisión	
Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
15	Depto. Transparencia	Aprueba publicación.	Antes del vencimiento del plazo establecido (primeros 10 días hábiles de cada mes)	Banner Gobierno Transparente	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 20.285 e instrucciones del CPT y SEGPRES

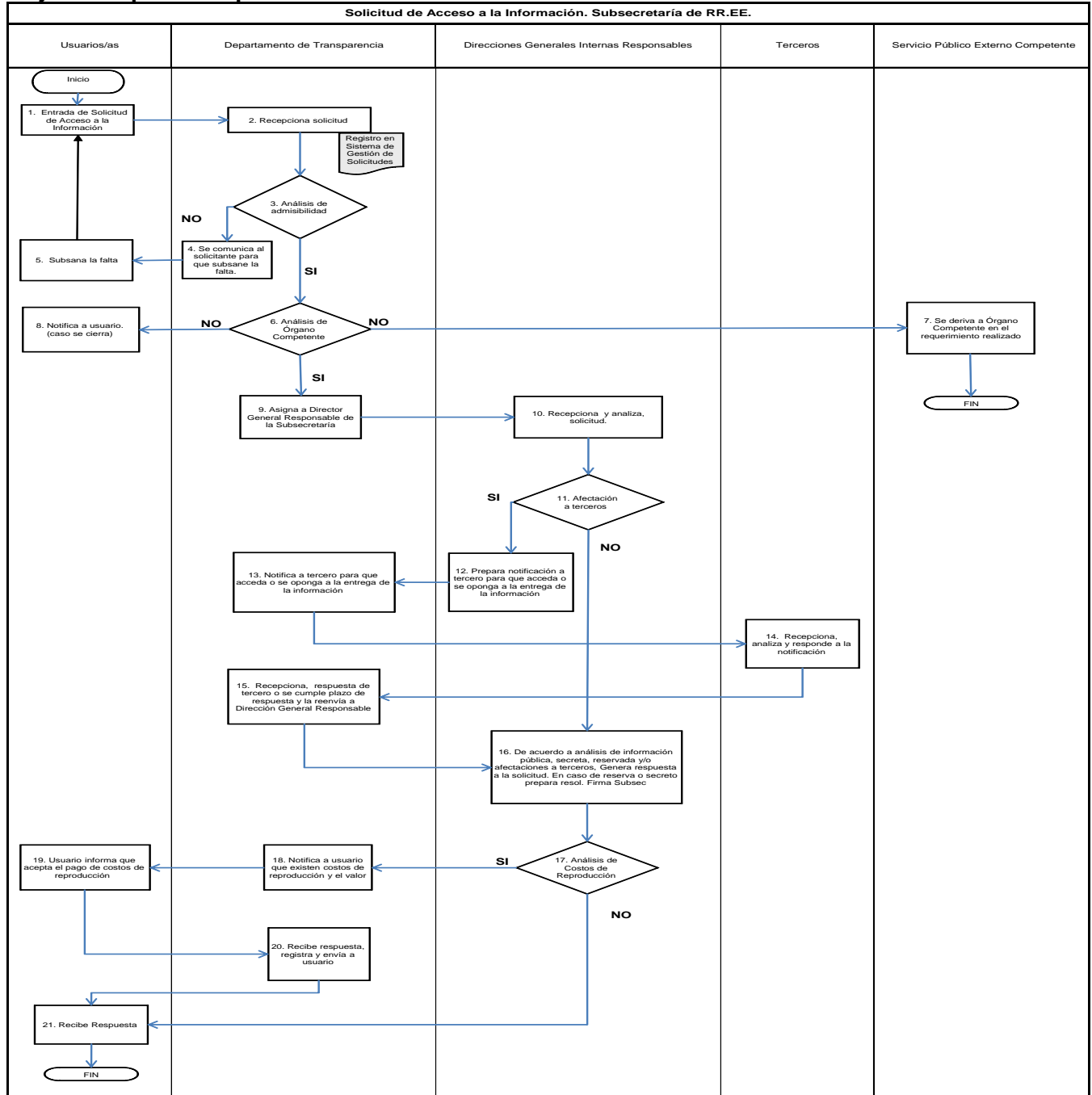




MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código	DIGAD
Página	31 de 34
Revisión	
Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011

Flujo Transparencia pasiva



	MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código	DIGAD	
	Página	32 de 34	
	Revisión		
	Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011	

Matriz de Transparencia Pasiva

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	Usuario/a	Ingresar solicitud de acceso a información	Cuando requiere información	No aplica	Ley 20.285
2	Depto. Transparencia	Recepiona, ingresa a sgs	Al recibir una solicitud de acceso a información	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
3	Depto. Transparencia	Realiza análisis de admisibilidad	Al recibir una solicitud de acceso a información	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
4	Depto. Transparencia	Si no cumple con análisis de admisibilidad comunica al usuario para que subsane la falta.	Cuando solicitud no cumple con requisitos	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
5	Requirente	Subsana la falta y reingresa solicitud al flujo	Cuando solicitud no cumple con requisitos	No aplica	Ley 20.285
6	Depto. Transparencia	Realiza análisis de competencia	Al recibir una solicitud de acceso a información	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
7	Depto. Transparencia	Prepara comunicación y deriva a Órgano competente	Al determinar que el Servicio no es el órgano competente para atender la solicitud	Sistema de gestión de solicitudes. Sistema de archivos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
8	Depto. Transparencia	Prepara comunicación e informa a usuario que no corresponde a órgano competente y envía copia de la derivación a Órgano competente	Al determinar que el Servicio no es el órgano competente para atender la solicitud	Sistema de gestión de solicitudes. Sistema de archivos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
9	Depto. Transparencia	Asigna a Director General o Director Responsable	Cuando ha determinado completitud y competencia de la solicitud	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
10	Director General o Director Responsable	Recepiona y analiza solicitud.	Cuando recibe solicitud de acceso a la información	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
11	Director General o Director Responsable	Analiza eventual afectación a terceros	Cuando analiza la solicitud	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la



MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código	DIGAD
Página	33 de 34
Revisión	
Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
					Información
12	Director General o Director Responsable	Si existe afectación a terceros Prepara notificación a tercero para que acceda o se oponga a la entrega de la información y la envía al Depto. Transparencia	Cuando existe afectaciones a terceros	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
13	Depto. Transparencia	Recibe notificación, registra y envía a tercero para que acceda o se oponga a la entrega de la información	Cuando existe afectaciones a terceros	Sistema de gestión de Solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
14	Tercero	Recepciona, analiza y responde o no deduce oposición a la notificación	Cuando recepciona notificación del Servicio	No aplica	No aplica
15	Depto. Transparencia	Recepciona y/o no hay oposición de tercero y reasigna a Director General o Director Responsable	Cuando recibe notificación de tercero o vence plazo para oposición de tercero	Sistema de gestión de Solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
16	Director General Responsable	De acuerdo a análisis de información pública, secreta, reservada y/o afectaciones a terceros, Genera respuesta a la solicitud. En caso de reserva o secreto prepara resol. Firma Subsec	Cuando recibe solicitud y notificación del Depto. Transparencia con situación de oposición de tercero	Carta respuesta	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
17	Director General Responsable	Realiza análisis de costos de reproducción e informa de la situación al Depto. Transparencia	Cuando prepara la respuesta y advierte que por su cantidad requiere cobrar costos de reproducción	Carta respuesta y anexos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
18	Depto. Transparencia	Recibe información de costos de reproducción, registra y envía a usuario	Una vez que recibe la información del Director General o Director Responsable	Sistema de gestión de solicitudes	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información
19	Usuario/a	Usuario/a informa que acepta el pago de costos de reproducción	Cuando recibe notificación desde el Depto. de Transparencia	Sistema de notificación utilizado	No aplica
20	Depto. Transparencia	Recibe respuesta, registra y envía a usuario/a	Cuando recibe la respuesta firmada por el Director General o Director Responsable	Sistema de gestión de solicitudes. Sistema de archivos	Instructivo sobre Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información



Gobierno de Chile

MANUAL OIRS - SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código	DIGAD
Página	34 de 34
Revisión	
Fecha de Revisión	18 de Noviembre de 2011

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
21	Usuario/a	Recibe respuesta	Cuando recibe la respuesta firmada por el Director General o Director Responsable y enviada por el Depto. de Transparencia	No aplica	No aplica