

La Serena, **23 DIC. 2011**

## Visto:

- La Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- La Ley Nº 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones;
- La Ley Nº 20.481, sobre Presupuesto del Sector Público para el año 2.011;
- La Ley Nº 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado;
- La Ley Nº 20.285, sobre Acceso a la Información Pública;
- La Resolución Exenta Nº 316 de fecha 11 de junio de 2.009, del Gobierno Regional de Coquimbo, que Aprueba el Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- La Resolución Exenta Nº 400 de fecha 21 de marzo de 2.011, del Gobierno Regional de Coquimbo, que Designa a la Encargada del Servicio del Área de Transparencia, Encargada de Gobierno Transparente (Transparencia Activa) y Encargada de Gestión de Solicitudes;
- La Resolución Exenta Nº 756 de fecha 24 de junio de 2.011, del Gobierno Regional de Coquimbo que Aprueba la Política para el Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos;
- La Resolución Nº 1.600 de 2.008 de la Contraloría General de la República;

## considerando:

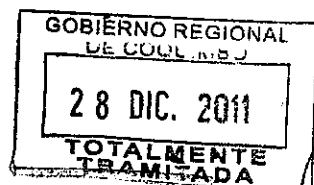
- Que se hace necesario actualizar los procedimientos relacionados con la Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, para una eficiente entrega de la Información solicitada; se dicta la siguiente:

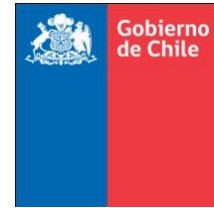
## resolución (e) No 1849

1.- DERÓGASE, la Resolución Exenta Nº 316 de fecha 11 de junio de 2.009, del Gobierno Regional de Coquimbo, que Aprueba el Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente.

2.- APRUÉBASE, el nuevo Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública de diciembre de 2.011, que se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

**anótese, comuníquese y archívese**





MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
LEY 20.285  
SOBRE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA

Gestión de solicitudes de Acceso a la Información  
Pública

## INDICE

Introducción.....	3
Objetivo del manual de procedimiento para la gestión de solicitudes.....	4
Marco normativo aplicable.....	5
Definiciones básicas.....	6
Gestión de Solicitudes.....	11
A)Gestión de solicitudes en soporte ..Papel.....	11
-Etapa 1: Recepción de la solicitud.....	11
a) Formulación de Solicitudes.....	11
b) Análisis de admisibilidad.....	12
c) Evaluación y distribución de la solicitud de ingreso.....	12
-Etapa 2: Procesamiento de la solicitud.....	13
Análisis de la solicitud.....	13
• La competencia.....	13
• La disponibilidad.....	14
• El carácter secreto o reservado de la información.....	14
• El derecho de oposición de terceros.....	15
-Etapa 3: Respuesta.....	15
Respuesta y notificación.....	15
Flujograma solicitud vía presencial, soporte papel.....	17
B) Gestión de solicitudes por vía Web.....	22

## INTRODUCCIÓN

Con fecha 20 de agosto de 2008, se publicó la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, ley que comienza a regir a partir del 20 de abril de 2.009.-

Esta ley tiene su fundamento en el artículo 8º de la Constitución Política, disposición que, entre otras regulaciones, señaló que: "Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado", así como los fundamentos y los procedimientos que utilicen.

Uno de los principales objetivos de la Ley sobre Acceso a la Información Pública es abrir la información relativa a los actos del Estado a toda la ciudadanía, promoviendo de este modo un sistema estatal más cercano, abriendo nuevos espacios para la participación ciudadana y mejorando las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública.

El principio de la Transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus funciones, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

## OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES:

El presente manual tiene por objetivo regular y dar a conocer el funcionamiento interno del Gobierno de la Región de Coquimbo en relación a la gestión de solicitudes de

acceso a la información Pública en virtud de la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. Basándose en los requerimientos establecidos en esta ley, se elabora este manual cuyo alcance está destinado a responder en forma expedita y rápida a los requerimientos que se formulen, indicando al efecto el procedimiento para la atención de consultas y trámites coordinando las tareas de cada unidad, evitando dilataciones o duplicidades innecesarias en la gestión de solicitudes.

A fin de garantizar este derecho y asegurar su cumplimiento, ha resultado necesario reglamentar un procedimiento para la recepción y procesamiento de solicitudes de acceso a la información pública, definiendo las labores de cada unidad involucrada en función de la atención de quienes concurran solicitando información, garantizando de esta manera, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública los responsables involucrados en este proceso.

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 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 a un órgano o 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.

Este manual será conocido y aplicado por todos los funcionarios y trabajadores de esta institución.

### **MARCO NORMATIVO APLICABLE**

Para la confección de este manual de procedimiento se han considerado como margo general y legal lo siguiente:

- Constitución Política de la República de Chile.
- Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Reglamento de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.

## DEFINICIONES BÁSICAS:

Para efecto del presente Manual, los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación:

- **Actos administrativos:** Aquellos que según el artículo 3 de la Ley 18.880 que establece las bases de los Procedimiento Administrativos, rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- **Actos o documentos reservados:** Aquellos que en virtud de una Ley de Quórum Calificado, sólo pueden ser conocidos en el ámbito de la unidad del órgano a que sean remitidos, tales como división, departamento, sección u oficina.
- **Actos o documentos secretos:** Aquellos que en virtud de una Ley de Quórum Calificado, sólo pueden ser conocidos por las autoridades o personas a las que vayan dirigidos y por quienes deban intervenir en su estudio o resolución.
- **Autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado:** Es la autoridad con competencia comunal, provincial, regional o en su caso, el jefe superior del Servicio a regional o nacional; incluyendo no sólo a los titulares del cargo sino también a sus suplentes, subrogantes o delegados que hayan sido nombrados de conformidad a la ley.
- **Datos sensibles:** Son los datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen social, las ideologías y opiniones

políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

- **Días hábiles o plazo de días hábiles:** Todos los días, exceptuados los sábados, domingos y festivos, de acuerdo a lo señalado por el artículo 25 de la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Administración del Estado
- **Documentos:** Todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento gráfico, fotografía, microforma, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales y, en general, todos soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de aquellos.
- **Información Pública:** Es aquella elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, expresada en actos o resoluciones de tales órganos, salvo las excepciones previstas en las respectivas leyes de quórum calificado. Asimismo, constituyen información pública, los fundamentos de dichos actos o resoluciones, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial a éstas y aquéllos, salvo las excepciones previstas en las respectivas leyes de quórum calificado.
- **Órganos y Servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa:** Los órganos o servicios de la Administración del Estado señalados en el inciso 2° del artículo 1° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado está

contenido en el DFL N° 1/19.653 de 2.001, del Ministerio Secretarías General de la Presidencia.

- **Sitios electrónicos:** o “Sitios web”, dispositivos tecnológicos que permiten transmitir información por medio de computadores, líneas telefónicas o mediante el empleo de publicaciones digitales.
- **Sujeto activo:** Toda persona tiene derecho a solicitar, acceder y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado, y en la forma y condiciones que establece la ley.
- **Sujeto pasivo:** Son sujetos pasivos los Ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad pública, y los órganos y servicios públicos, creados para el cumplimiento de la función administrativa.
- **Sustento o complemento directo:** Dice relación con los documentos que se vinculen necesariamente al acto administrativo en que concurren y sierre que dicho acto se haya dictado, precisa e inequívocamente, sobre las bases de esos documentos.
- **Sustento o complemento esencial:** Dice relación con los documentos indispensables para la elaboración y dictación del acto administrativo en que concurren, de modo que sena inseparables del mismo.
- **Transparencia Activa:** La obligación que tienen los órganos de la Administración del Estado de mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos y actualizados mensualmente, los antecedentes que se definen en el artículo 53.



- **Gestión de Solicitudes:** La obligación que tienen los órganos de la Administración del Estado de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley.
- **Principio de la relevancia:** Se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.
- **Principio de información:** Toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.
- **Principio de apertura:** Toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas en una ley de quórum calificado.
- **Principio de máxima divulgación:** Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales.
- **Principio de la divisibilidad:** Si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará a la primera y no a la segunda.
- **Principio de facilitación:** Los mecanismos y procedimiento para el acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo. En

consecuencia, deberá evitar toda actuación que directa o indirectamente importe introducir límites o exigencias no autorizadas por la ley.

- **Principio de la no discriminación:** Los órganos de la Administración del Estado deberán entregar información a todas las persona que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud.
- **Principio de la oportunidad:** Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.
- **Principio de control:** El cumplimiento de las normas que regulen el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante el Consejo y la justicia. El consejo de Auditoría Interna Bernal del Gobierno tendrá la obligación de velar por la observancia de las normas del presente reglamento relativas a la transparencia pasiva, sin perjuicio de las atribuciones y funciones que la ley encomiende al Consejo para la Transparencia y a la Contraloría General de la República.
- **Principio de la responsabilidad:** El incumplimiento de las obligaciones que la ley impone a los órganos de la Administración del Estado, origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece le ley.
- **Gratuidad:** El derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado es gratuito, sin perjuicio de las excepciones establecidas en la ley. La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto

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

## GESTIÓN DE SOLICITUDES

En primer lugar, es necesario señalar que *La gestión de solicitudes* se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten a un servicio recibir, derivar, procesar, monitorear y dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

En el proceso de Gestión de Solicitudes es posible distinguir tres grandes etapas:



Según lo establecido en el artículo 12 de la Ley N° 20.285, las solicitudes de acceso a información pública pueden ser formuladas por vía presencial (soporte papel) o mediante vía sitio Web.

### A) GESTIÓN DE SOLICITUDES EN SOPORTE PAPEL

La gestión de solicitudes en soporte papel en el Gobierno Regional de Coquimbo se efectuará de acuerdo a las siguientes etapas:

#### **ETAPA 1: Recepción de la Solicitud.**

**A) Formulación de solicitudes:** La solicitud en soporte papel debe ingresar por el interesado o peticionario a través de la Oficina de Partes, quien certificando y registrando la fecha de ingreso y número de folio, entregará comprobante de recepción al solicitante. A su vez dicha solicitud debe ser ingresada al Sistema de Gestión de Solicitudes de manera de llevar un registro y seguimiento de las mismas. Acto seguido, la Oficina de Partes remite al Departamento Jurídico la copia de la solicitud y del registro de ella, el mismo día del ingreso.

**B) Análisis de admisibilidad:** Una vez recepcionada la Solicitud de Acceso a la Información por el Departamento Jurídico, éste procederá a realizar un análisis de admisibilidad consistente en cotejar si la solicitud cumple con lo exigido en el artículo 12 de la Ley N° 20.285, esto es:

Si consta la Identificación del solicitante:

1. Nombre
2. Apellidos
3. Dirección del solicitante y de su apoderado en su caso
4. Identificación clara que se requiere
5. Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado
6. Órgano administrativo a quien se dirige

Si la solicitud no cumple con los requisitos señalados en el artículo 12, se requiere mediante Oficio o a través del sistema, al solicitante para que en un plazo de 5 días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que si ni lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.

**C) Evaluación y distribución de la solicitud de ingreso:** Si la Solicitud reúne los requisitos antes mencionados y se verifica además, que la información que se pide corresponde a una solicitud de acceso a la información, el Departamento Jurídico remite la solicitud a través de la Oficina de Partes con su respectivo timbre que indica tanto la fecha de remisión como el Jefe de División remitido, quien será el responsable y el encargado de evaluar y dar respuesta a dicha solicitud. Además dicha asignación se hará por el Sistema de Gestión de solicitudes, notificando de ella a través de correo electrónico . Además de lo anterior, el Departamento Jurídico cautelará, en términos generales, si la información solicitada puede o no afectar derechos de terceros, recayendo en el Jefe de División pronunciarse al respecto en forma manifiesta y expresa. En el evento que se pueda afectar derecho de terceros, el Departamento Jurídico, junto con la remisión de la

solicitud ingresada le advertirá al Jefe de División que cuenta con dos días hábiles desde la recepción de la solicitud por la Oficina de Partes<sup>1</sup> para pronunciarse al respecto, quien deberá enviar carta certificada a quien o quienes se refiere o afecta la información, adjuntando copia del requerimiento.

## **ETAPA 2: Procesamiento de la solicitud.**

**Análisis de la Solicitud:** Una vez distribuida la solicitud por el Departamento Jurídico y recepcionada por el Jefe de División, éste analizará lo siguiente:

- **La Competencia:**

1. Si es competente: debe responder dentro del plazo fatal de 20 días hábiles.
2. Si NO es competente: Se debe enviar de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que se posible individualizar, debiendo informar al peticionario y remitir oficio al órgano derivado y competente a quien le empieza a correr el plazo de los 20 días una vez que recepcione el oficio.

En el evento que no sea posible individualizar el órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, el órgano requerido comunicará dichas circunstancias al solicitante. Con ello concluye la tramitación del procedimiento de acceso a información en el respectivo servicio u órgano de la Administración del Estado. El plazo de 20 días hábiles para responder esa solicitud corre a partir que ésta es recibida por el órgano derivado y competente. En este caso, el Gobierno Regional deberá remitir dicha solicitud a través de Oficio Tipo con copia fiel al interesado mediante carta certificada si es extraño al Servicio y

---

<sup>1</sup> Importancia de registrar la fecha de ingreso de la solicitud por Oficina de Partes.

si es funcionario por el medio más expedito que estime atendida la urgencia de los plazos. (ejemplo: e-mail).

- **La disponibilidad:** El Jefe de División verificará si la información se encuentra o no disponible. Por su parte, es necesario señalar que no es exigible el acceso a la información cuando los actos y documentos no estén en poder de la administración, en este caso, se debe notificar al solicitante sobre dicha circunstancia mediante Oficio, señalando la fuente, fecha y lugar en que se encuentra.

Los documentos que tengan más de 5 años de antigüedad son remitidos al Archivo Nacional, de modo que se consideran no disponibles para el Servicio.

Además de lo anterior, según lo señalado en el artículo 17 y 18 de la Ley, La información deberá ser entregada en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un costo no previsto en el presupuesto institucional. Por su parte, sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y demás valores que una ley pueda expresamente autorizar por la entrega de la información solicitada. Si el interesado no efectúa el pago de los costos y valores asociados, se suspende la obligación del órgano para responder.

- **El carácter secreto o reservado de la información:** Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información son las señaladas taxativamente en el Art. 21:

I.- cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte

1º. El debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

a) 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.

b) 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.

c) tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales

2°. 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.

3°. La seguridad de la nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.

4°. El interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

II. 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 8° de la constitución política.

- **El derecho a oposición de terceros:** Cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el Jefe de División, dentro del plazo de dos días hábiles, desde la recepción de la solicitud, deberá comunicar por Oficio, a quienes se refiere o afecta la información, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento. Los terceros podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles desde la notificación. - La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa. Deducida oposición fundada por parte del tercero,



el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo de Transparencia.

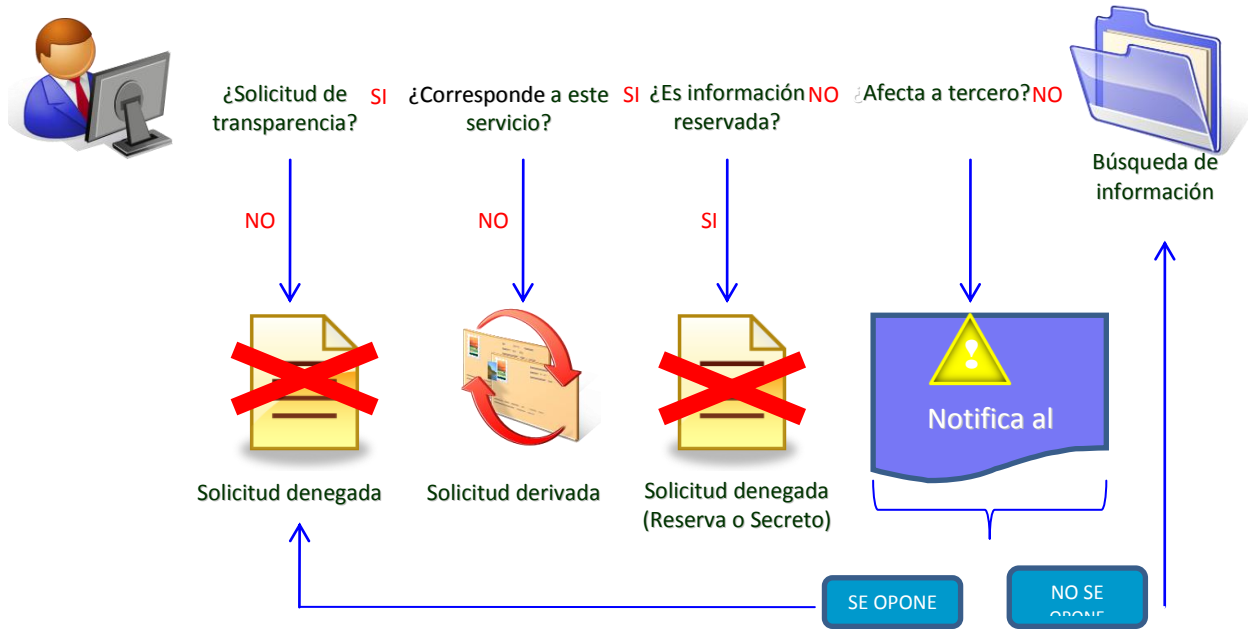
### **ETAPA 3**

#### **Respuesta y notificación:**

Una vez que el Jefe de División correspondiente procese la solicitud ya verificada la competencia, disponibilidad, el carácter reservado y el derecho de oposición de terceros, deberá redactar una minuta que comprenda toda la información requerida, la que remitirá junto con un Oficio Tipo al Departamento Jurídico, para su visación. Por su parte el Departamento Jurídico remitirá dicha respuesta al Jefe de División de Administración y Finanzas para su firma por orden del Intendente Regional. Una vez firmada dicha respuesta será escaneada, para ser remitida a la Encargada de Informática, quien creará un link, para luego ser subido por parte de la Jefa de División de Administración y Finanzas, al Sistema de Gestión de Solicitudes,. Finalmente y paralelo a la entrega de la respuesta de solicitud, la Encargada de Gestión de Solicitudes, enviará la misma respuesta a través del correo electrónico del peticionario. Las Oficios Ordinarios con las respuestas serán remitidos a la Oficina de Partes para su archivo o despacho según el medio que el peticionario haya señalado.

La Oficina de Partes deberá registrar y certificar la entrega de la información.

## Resumen General Fase de Procesamiento

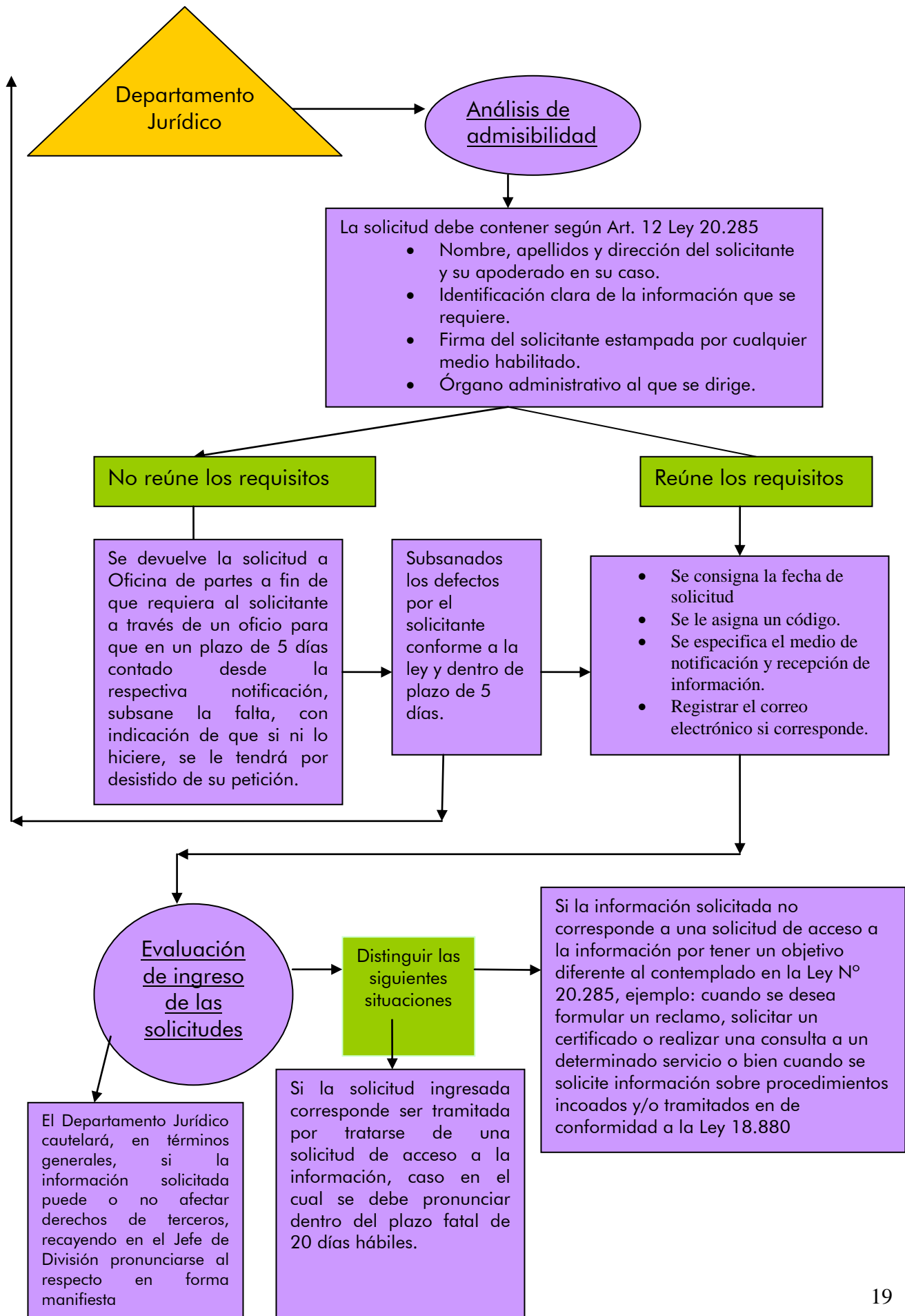


### FLUJOGRAMA SOLICITUD VIA PRESENCIAL SOPORTE PAPEL

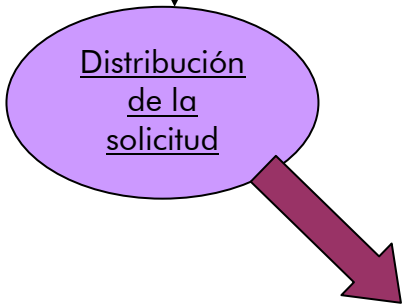
#### ETAPA I RECEPCIÓN DE SOLICITUD



El solicitante deberá reingresar la solicitud a Oficina de Partes, asignándole un nuevo número de ingreso. El plazo comienza a correr nuevamente.

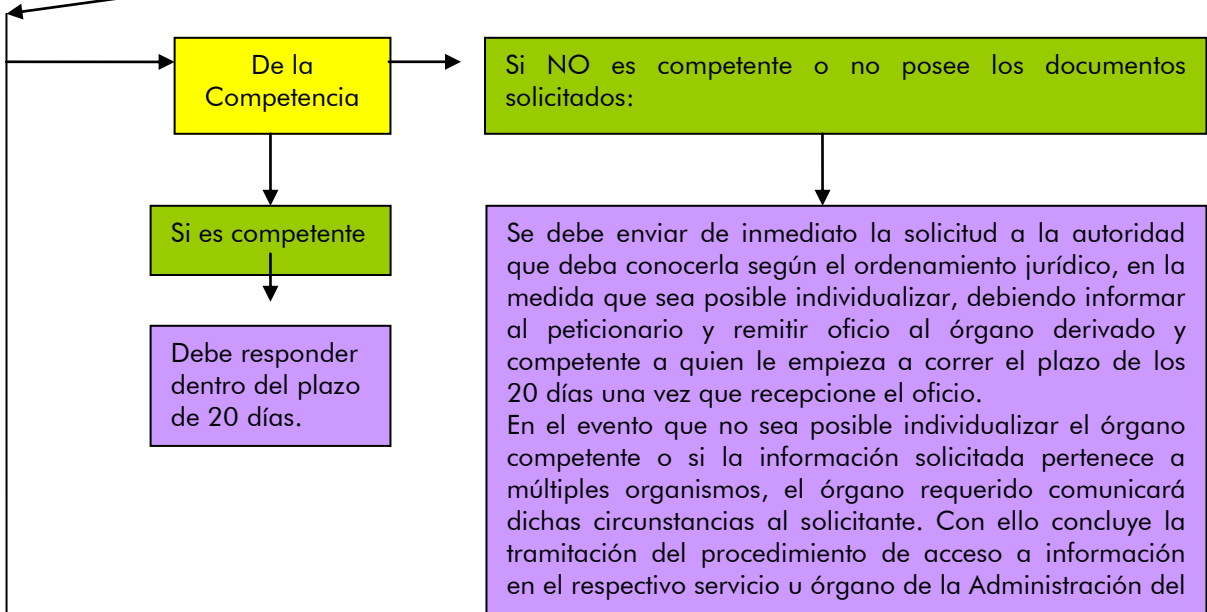


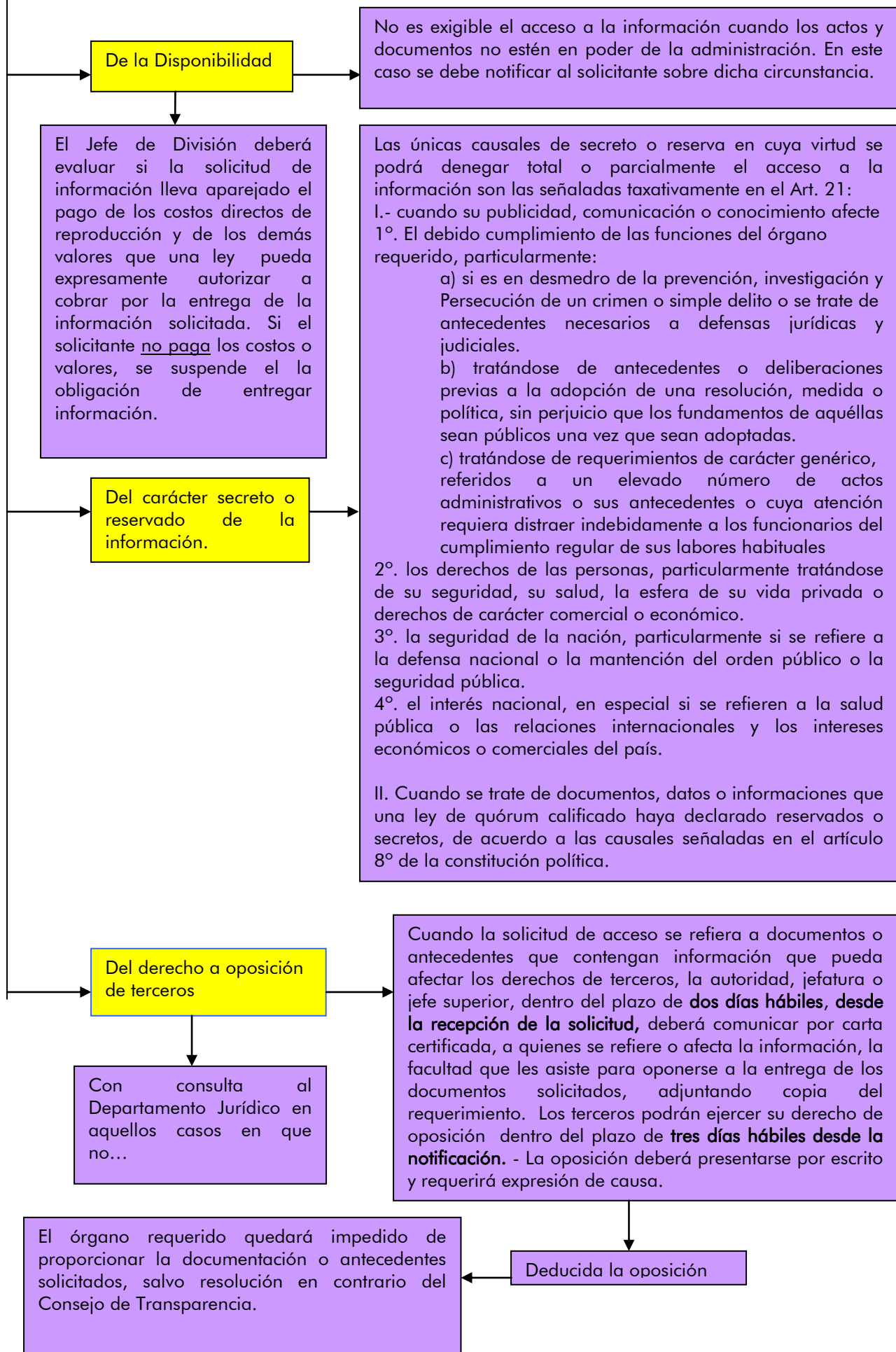
**ETAPA II Procesamiento de la Solicitud**



Si la información solicitada ya se encuentra disponible en otros medios, se le comunicará oportunamente la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, entendiéndose por tanto cumplida con la obligación de informar. (Art. 15) Ejemplos: Actos y documentos publicado en el Diario Oficial; aquellos que dicen relación con las funciones, competencias y responsabilidades de los órganos de la Administración del Estado-Sitio Gob. Transparente; información que permanentemente está a disposición del público o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración o en formatos electrónicos disponibles en Internet o en cualquier otro medio.

El Departamento Jurídico remitirá la solicitud al Jefe de División respectivo, quien será el encargado de evaluar y dar respuesta a dicha solicitud, previo análisis de lo siguiente:



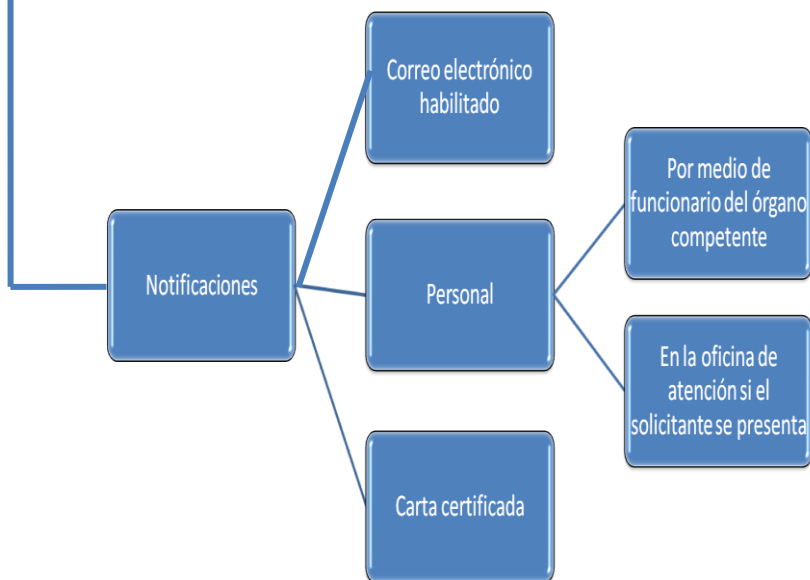


**Etapa III  
Respuesta**

Una vez que el Jefe de División procese la solicitud ya verificada la competencia, disponibilidad, el carácter reservado y el derecho de oposición de terceros, deberá redactar una minuta que comprenda toda la información requerida a través de un Oficio Ordinario,

Remite a Departamento Jurídico para la visación de la respuesta, quien remite a su vez la respuesta escaneada al encargado de Informática, para que este último cree un link. Luego el Jefe de División de Administración y Finanzas, subirá la respuesta contenida en el link, notificando de ello a través de correo electrónico.

La Información debe ser entregada al solicitante a través de la forma y medio que ésta haya señalado. La Oficina de Partes deberá registrar y certificar la entrega de la información.



## A) GESTIÓN DE SOLICITUDES POR VÍA WEB

Tal como señaló anteriormente, la Solicitud de Acceso a la Información Pública se puede ingresar por vía Web, para tal efecto, el Gobierno Regional ha instalado un Software destinado a facilitar el ingreso de la solicitud como el seguimiento de ésta, tanto por parte del usuario como de los funcionarios del servicio. Este último se encuentra en la página Web del Gobierno Regional de Coquimbo.

El usuario deberá registrarse creando al efecto una clave secreta que le permitirá ingresar solicitudes cada vez que lo requiera. Luego de crear la clave de acceso, debe ingresar los datos que exige el artículo 12 de la Ley 20.285, (similar a la solicitud en soporte papel), indicando la forma de notificación que requiere para la entrega de la información.

Posteriormente debe ingresar el tipo de información requerida donde el sistema le asignará un número de ingreso lo que permite al usuario hacer el seguimiento y saber de esta manera el estado de la solicitud.

Una vez ingresada una solicitud de información al Sistema, éste reportará el ingreso de ésta, a través de una notificación al Encargado de Gestión de Solicitudes, quien deberá verificar los requisitos de admisibilidad establecidos en la ley. Una vez verificados los requisitos el Encargado de Gestión de Solicitudes, derivará dicha solicitud al Jefe de División correspondiente, asignándolo responsable de la elaboración de la respuesta de solicitud de información.

Una vez elaborada la respuesta respectiva, ésta deberá ser remitida mediante un Oficio al Departamento Jurídico para su revisión y visación A su vez, el Departamento Jurídico, remitirá la referida respuesta al Jefe DAF, a fin de que firme por orden del Intendente Regional el oficio de respuesta.

Finalmente el Departamento Jurídico escaneará dicha respuesta para solicitar la creación de un link al Encargado de Informática, permitiendo con ello que el Jefe de la División de Administración y Finanzas, suba a través del Sistema, la respuesta requerida por el solicitante. Con este último acto se da por finalizado el proceso dando cumplimiento a los requerimientos de la Ley N° 20.285.