

REPUBLICA CHILE
CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
BOLETÍN OFICIAL Nº 20.285 / LEY Nº 19.880



APRUEBA INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES

CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES
29 NOV. 2010
DOCUMENTO TOTALMENTE TRAMITADO

EXENTA Nº

29.11.2010 05373

VALPARAÍSO,

VISTO:

Estos antecedentes, el Memorando Nº 26/718 del Jefe del Departamento de Planificación y Presupuesto, recibido por el Departamento Jurídico con antecedentes completos con fecha 5 de noviembre de 2010 que acompaña Instructivo de Gestión de Solicitudes Ciudadanas del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes para su aprobación.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad al artículo 2º de la Ley 19.891, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, tiene por objeto apoyar el desarrollo de las artes y la difusión de la cultura, contribuir a conservar, incrementar y poner al alcance de las personas el patrimonio cultural de la Nación y promover la participación de éstas en la vida cultural del país.

Que, la Secretaría General de Gobierno, en su calidad de órgano dependiente del Presidente de la República, en la formulación de proposiciones en torno a la formulación de políticas, planes, programas y medidas sobre participación ciudadana, en sus diversas instancias, emitió la Guía Metodológica "Programa de Mejoramiento de Gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana 2010, 8ª Edición", de 2010, cuyo objeto es complementar los requisitos técnicos emanados desde la Dirección de Presupuestos junto a la red de expertos para la validación de los Sistemas PMG.

Que, con el fin de obtener el fortalecimiento de sistemas y metodologías que permitan el resguardo de la información y apoyo a la gestión estratégica del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, éste ha elaborado el Instructivo de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, en el marco de la ley 20.285, de acuerdo a lo dispuesto en la legislación emanada desde Presidencia, Secretaría General de Gobierno y Ministerio del Interior, que corresponde aprobar por el presente acto administrativo y que responde a la IV Etapa del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa de Mejoramiento de la Gestión del año 2010

TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto en la ley Nº 19.891 que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y el Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes; en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley 19.032 de 1991, que Reorganiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno; Ley Nº 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Nº 680 del año 1990, del Ministerio del Interior; Instructivo Presidencial Nº 04 que Imparte Instrucciones Sobre Aplicación de la Ley Nº 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos; el Instructivo Presidencial Nº 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado; el Documento Técnico del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2010 de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y la Red de Experto y en la Resolución Nº 1600 del 2008, de la Contraloría General de la República dicto la siguiente,



RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébase el Instructivo de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que es del siguiente tenor:

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

**CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE GESTIÓN**

ÍNDICE

I	OBJETIVOS.....	3
II	ALCANCE.....	3
III	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	3
III.1.	DEFINICIONES.....	3
III.2.	ABREVIATURAS.....	4
IV	MARCO LEGAL, REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5
V	RESPONSABILIDADES.....	5
VI	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	6
VI.1.	ORIENTACIÓN AL USUARIO/A.....	6
VI.2.	RECEPCIÓN DE SOLICITUD.....	7
VI.2.1.	VÍAS DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES.....	7
VI.2.2.	REGISTRO.....	7
VI.2.3.	ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD.....	8
VI.2.4.	ANÁLISIS DE COMPETENCIA.....	8
VI.3.	PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD.....	8
VI.3.1.	DERIVACIÓN INTERNA.....	8
VI.3.2.	ANÁLISIS DE DERECHOS DE TERCEROS Y NOTIFICACIÓN.....	9
VI.3.3.	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	9
VI.4.	ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA.....	9
VI.4.1.	ELABORACIÓN DE PROPOSICIÓN DE RESPUESTA.....	9
VI.4.2.	CORRECCIÓN Y VISACIÓN DE RESPUESTA.....	10
VI.4.3.	COBRO DE COSTOS DIRECTOS DE REPRODUCCIÓN.....	10
VI.4.4.	FIRMA DE RESPUESTA.....	10
VI.4.5.	ENVÍO A GESTIÓN DOCUMENTAL.....	10
VI.5.	CIERRE DE LA SOLICITUD.....	10
VI.6.	SEGUIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DEL RECLAMO.....	10
VII	DIAGRAMA DE FLUJO.....	11
VIII	INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	12
IX	FORMULARIOS.....	13
IX.1.	FORMULARIO ON-LINE.....	13
IX.2.	FORMULARIO PRESENCIAL.....	13



I OBJETIVOS

El propósito de este documento es establecer el método y las responsabilidades para recibir, procesar y responder las solicitudes de acceso a la información pública que presente cualquier persona al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes o le sean derivadas desde otra repartición pública.

II ALCANCE

Este documento se aplica a todas las solicitudes de acceso a la información pública que realice cualquier persona, a nivel nacional, de acuerdo a la Ley N° 20.285.

Se excluye de este instructivo la atención de aquellas solicitudes de información que están disponibles en otros medios (Transparencia activa), en que se entiende por cumplida la obligación de informar al comunicar oportunamente al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información. Para el funcionamiento de Transparencia Activa existe el Procedimiento de Transparencia Activa y Análisis de su Implementación

También se excluyen aquellas solicitudes que son atendidas de acuerdo a la Ley N° 19.880 sobre Procedimiento Administrativo.

III DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

III.1. DEFINICIONES

- **Presidente Comité para la Transparencia**
Jefe del Departamento Jurídico que preside el Comité para la Transparencia.
- **Comité para la Transparencia**
Órgano colegiado propositivo que está integrado por distintos miembros del Consejo, que atendida su función, se encuentran ligados en los distintos procesos de acceso y respuesta de la información pública, el cual tendrá por finalidad definir las políticas, procesos y criterios, coordinar internamente a las distintas unidades ejecutoras y evaluar el nivel de cumplimiento de la ley 20.285 por parte de la institución.
- **Encargado de Transparencia**
Abogado responsable de revisar la propuesta de respuesta e información adjunta, verificando que cumpla las exigencias de la Ley N° 20.285, entregándola para visto bueno al Jefe/a del Departamento Jurídico. Deberá controlar el cumplimiento de los plazos para contar con los antecedentes solicitados y mantener la comunicación con los Encargados/as de Gestión de solicitudes de Ley de Acceso en caso de aclaraciones.
- **Encargado de Gestión de Solicitudes.**
Funcionario/a de cada Departamento responsable de recopilar los antecedentes que se mantengan en poder del mismo, elaborar la propuesta de respuesta e informar al Encargado de Transparencia. Corresponde al subrogante del Jefe/a y funcionario/a suplente, nombrarlo formalmente.
- **Derecho de acceso a la información.**
Derecho consagrado en la Ley N° 20.285, que establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece dicha ley.

El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

- **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, todo soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o digital, así como las copias de aquéllos.



- **Equipo de gestión.**
Formado por el Encargado/a de Transparencia, por el/a Encargado/a de gestión de solicitudes y el/a Jefe/a del Departamento Jurídico en el Nivel central.
- **Gestión de solicitudes o Transparencia pasiva.**
Proceso mediante el cual la institución recibe, procesa y responde las solicitudes de acceso a la información pública.
- **Formalidad de la solicitud.**
Para que una solicitud de acceso sea admisible, debe cumplir con los siguientes requisitos: señalar nombre, apellido y dirección del solicitante y de su apoderado en su caso; identificación clara de la información que se requiere; firma del solicitante y órgano al que se dirige.
- **Personal del CNCA.**
Todas las personas que trabajan en el CNCA, independiente de su calidad jurídica (planta, contrata y honorarios).
- **Sistema de gestión de solicitudes (SGS).**
Sistema en línea desarrollado para apoyar la gestión de las solicitudes de acceso a la información pública, como también para la presentación de solicitudes vía web por parte de solicitantes autenticados. Está disponible en el sitio Gobierno Transparente, ubicado en la dirección URL [http:// www.cnca.cl/transparenciaactiva.cl](http://www.cnca.cl/transparenciaactiva.cl), al que también se accede en el banner del mismo nombre ubicado en el sitio web institucional <http://www.consejodelacultura.cl>.
- **Solicitud.**
Solicitud formal de acceso a la información pública, efectuada vía web en Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) o por escrito en formulario, por carta dirigida al CNCA, sus unidades o jefaturas, o derivada desde otro órgano de la Administración del Estado, o mediante correo electrónico recibido por el correo gestiondesolicitudes@consejodelacultura.cl.
- **Sustento o complemento directo.**
Los documentos que se vinculen necesariamente al acto administrativo en que concurren y siempre que dicho acto se haya dictado, precisa e inequívocamente, sobre las bases de esos documentos.
- **Sustento o complemento esencial.**
Los documentos indispensables para la elaboración y dictación del acto administrativo en que concurren, de modo que sean inseparables del mismo.
- **Principio de 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 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 N° 20.285.
- **Transparencia activa.**
Corresponde a la información que debe estar a disposición permanente del público a través de las oficinas de atención de público y el sitio web institucional, actualizada mensualmente, de acuerdo a los artículos 6°, 7°, 15° y 23° de la Ley N° 20.285, y los instructivos N°4, 7 y 9 del Consejo para la Transparencia y al Procedimiento de Transparencia Activa y Análisis de su Implementación.
- **Unidad.**
Dependencia desde donde se realice atención de público, incluyendo OIRS; oficina de enlace, Dirección Regional o Departamento, según corresponda.
- **Usuario/a, solicitante o sujeto/a activo/a.**
Cualquier persona que solicita información por escrito o por sitio electrónico, sin expresión expresa de causa.

III.2. ABREVIATURAS

- SGS:** Sistema de gestión de solicitudes
OIRS: Oficina de información, reclamos y sugerencias.
SIAC: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
LAIP: Ley de Acceso a la Información Pública



IV MARCO LEGAL, REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley N° 19.891 de 2003, Ley que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y el Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes.
- Ley N° 19.880 de 2003, Sobre Procedimientos Administrativos.
- Ley N° 20.285 de 20 de agosto de 2008, Sobre acceso a la información pública.
- Decreto Supremo N° 13 de 13 de abril de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Reglamento de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública.
- Documento Técnico Programa de Mejoramiento de la Gestión 2010, Programa Marco Básico.

V RESPONSABILIDADES

- **Encargado/a de Transparencia.**
Revisar la propuesta de respuesta e información adjunta, verificando que cumpla las exigencias de la Ley N° 20.285, entregándola para visto bueno al Jefe/a del Departamento Jurídico. Deberá controlar el cumplimiento de los plazos para contar con los antecedentes solicitados y mantener la comunicación con Encargado/a de Gestión de solicitudes de Ley de Acceso en caso de aclaraciones.
- **Presidente Comité para la Transparencia**
Jefe del Departamento Jurídico que preside el Comité para la Transparencia, tiene la facultad de:
 - a) Requerir al solicitante de información pública que subsane los defectos formales establecidos en el artículo 12° inciso 2° de la ley 20.285.
 - b) Derivaciones a otros servicios públicos conforme lo prescribe el artículo 13 de la ley 20.285.
 - c) Las prorrogas de respuestas a solicitudes de información establecida en el artículo 14 de la ley 20.285.
 - d) Traslados a terceros afectados por los requerimientos de información, conforme artículo 20 de la ley 20.285.
- **Encargado de Gestión de Solicitudes.**
Funcionario/a de cada Departamento responsable de recopilar los antecedentes que se mantengan en poder del mismo, elaborar la propuesta de respuesta, informar al Encargado de Transparencia. Corresponde al subrogante del Jefe/a y funcionario/a suplente, nombrarlo formalmente.
- **Digitador/a.**
Digitar en el SGS, en un plazo máximo de 1 día hábil, aquellas solicitudes que ingresen a su área a través del formulario o por carta, o que hayan sido derivadas desde otro órgano de la Administración del Estado.
- **Ministro/a Presidente/a.**
Aprobar y firmar respuesta a solicitud de acceso a la información pública.
- **Director/a Regional.**
 - Informar por correo electrónico al Encargado/a de Transparencia en un plazo máximo de 03 horas desde la fecha de ingreso, de las solicitudes que hayan ingresado a la Dirección Regional, y entregando toda la información solicitada o aportando los antecedentes que puedan fundamentar legalmente la denegación de acceso a la información.
- **Encargado/a de Espacio de Atención (OIRS).**
 - Verificar que el requerimiento corresponda efectivamente a una Solicitud de acceso a la información pública y no a solicitudes que se enmarcan bajo la Ley N° 19.880 sobre Procedimiento Administrativo, tales como reclamos, consultas o sugerencias.
 - Comunicar oportunamente al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede acceder a la información que esté disponible en forma permanente.



- Verificar que toda solicitud presentada mediante el formulario impreso cumpla las exigencias que establece la Ley; escribir el número de folio en la parte superior del formulario y en la sección que corresponde al comprobante, y entregar éste al solicitante/a.
- **Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso.**
 - Revisar diariamente el SGS, en la sección Asignar solicitudes, seleccionando a la persona responsable de continuar su procesamiento.
 - Efectuar la derivación interna de la solicitud, al Encargado de Gestión de Solicitudes del Departamento responsable de la materia consultada, con copia al Equipo regional si los antecedentes se encuentran en una Dirección Regional.
 - Mantener actualizado el estado de tramitación de cada solicitud en el SGS.
 - Ingresar los antecedentes de la respuesta en el SGS para finalizar el proceso, precisando el resultado.
 - Publicar semanalmente en Intranet planilla de seguimiento de solicitudes.
 - Controlar el seguimiento del estado de tramitación de cada solicitud con las distintos Encargados de Gestión de Solicitudes de los Departamentos, velando que contesten dentro de los plazos otorgados.
 - Verificar que cada solicitud ingresada cumpla los requisitos de admisibilidad que establece la ley.
 - Verificar que el Servicio sea competente en la materia objeto de la solicitud.
 - Verificar, en un plazo de 1 día hábil, con la Unidad responsable de la información, si la entrega de los antecedentes solicitados puede afectar los derechos de terceros.
 - Elaborar la carta de notificación a los terceros.
 - A nivel regional, controlar el ingreso de las solicitudes recibidas en las respectivas Direcciones Regionales.
 - A nivel regional, controlar el cumplimiento de los plazos para contar con los antecedentes solicitados y mantener la comunicación con el Jefe/a del Departamento.
- **Jefe/a de Departamento Jurídico.**
 - Notificar al solicitante cuando la solicitud no reúna los requisitos de admisibilidad, cuando ésta haya sido presentada en cualquier Departamento del Nivel central o mediante el SGS.
 - Derivar mediante oficio al órgano de Administración del Estado que corresponda aquella solicitud cuya materia no sea de competencia del Servicio y notificar al respecto al solicitante, cuando ésta haya sido presentada en cualquier Departamento del Nivel central o mediante el SGS.
 - Firmar carta de notificación a terceros.
 - Visar proposición de respuesta anterior a la firma del Ministro/a Presidente/a.
- **Personal CNCA.**
Orientar al solicitante respecto a los medios para efectuar solicitudes de acceso a la información pública, cuando éstas sean recibidas por teléfono o personalmente.

VI DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

VI.1. ORIENTACIÓN AL USUARIO/A

Cuando la atención al solicitante se realiza en forma presencial en cualquier Dirección Regional o Niveles Centrales del país, es necesario verificar que el requerimiento corresponda efectivamente a una Solicitud de acceso a la información pública y no a solicitudes que se enmarcan bajo la Ley 19.880 sobre Procedimiento Administrativo, tales como reclamos, consultas, felicitaciones o sugerencias. Si la información solicitada se encuentra disponible en otros medios, se cumple



obligación de informar al comunicar oportunamente al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información.

Ello se aplica en los siguientes casos:

- Solicitud de actos y 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, todos los cuales están disponibles en el sitio de Gobierno Transparente.
- Solicitud de información que esté permanentemente a disposición del público (sitio web institucional) 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 cualquier otro medio.
- Solicitud de antecedentes actualizados que deben ser mantenidos a disposición permanente del público, a través del sitio Gobierno transparente para dar cumplimiento al artículo 7° la Ley N°20.285.

VI.2. RECEPCIÓN DE SOLICITUD

Toda solicitud debe ser presentada por escrito, en las distintas unidades de la institución o a través de medios electrónicos, y cumplir las formalidades que exige la Ley N° 20.285

VI.2.1. VÍAS DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

- **Presencial en unidades:**
En las OIRS ubicados en las Sedes del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, se encontrará disponible el formulario "**Sistema de Gestión de Solicitudes - Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública**", el cual usted deberá solicitar y completar íntegramente, y explicitando allí su requerimiento de información.
- **Internet: Sitio web**
En el portal web <http://www.consejodelacultura.cl/sgs> se encuentra disponible el mismo formulario anterior, pero en formato digital.
- **Escrito: Carta**
El Usuario/a puede enviar su solicitud a este Servicio enviando una carta por correo postal, la cual debe señalar cumplir con los siguientes atributos:
 - Ser remitida al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.
 - Explicitar su nombre, apellido y dirección; y, en su caso, de su apoderado, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale, para los efectos de las notificaciones (puede incluir correo electrónico, como forma válida de notificación y entrega de la información)
 - Identificación clara de la información que requiere;
 - Contener la firma del solicitante

Al día siguiente hábil de una vez recibida por la Gestión Documental de nuestro Servicio, entran en vigencia los 20 días hábiles de los que disponemos para hacerle llegar su respuesta. Este Plazo será prorrogable por 10 días hábiles más de acuerdo a la complejidad de la información solicitada.

- **Vía telefónica**
Toda solicitud que sea dirigida telefónicamente a cualquier funcionario del CNCA, será respondida con la indicación de que, dado que se trata de una solicitud de acceso a la información pública y debe cumplir las formalidades que exige la ley, los medios para iniciar la solicitud son la través de las vías mencionadas anteriormente

VI.2.2. REGISTRO

- **Digitación**
Todas aquellas solicitudes que ingresen a la institución a través del formulario o por carta, o que hayan sido derivadas desde otro órgano de la Administración del Estado, deben ser digitadas por los Encargados de SGS del lugar respectivo, en un plazo máximo de 1 día hábil, consignando la fecha de recepción timbrada por Gestión Documental. Todos los Departamentos y direcciones Regionales del CNCA disponen de digitadores designado/as por sus jefaturas que cuentan con el perfil asignado en el sistema que les permite efectuar el ingreso de



solicitud. El digitador/a debe transcribir textualmente y en forma íntegra el contenido de la solicitud, así como identificar los datos de contacto del solicitante y su apoderado/a si corresponde, y los antecedentes adicionales que estén disponibles.

- **Revisión de Sistema de gestión de solicitudes**

El Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso revisa diariamente el Sistema, en la sección Asignar solicitudes, seleccionando a la persona responsable de continuar su procesamiento.

VI.2.3. ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD

- **Requisitos**

El Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso verifica que cada solicitud ingresada cumpla los requisitos de admisibilidad que establece la ley: identificación del solicitante (nombre, apellido y dirección) y de su apoderado en su caso, identificación clara de la información que se requiere, firma del solicitante, e identificación del órgano al que se dirige.

El Encargado/a de Gestión de solicitudes de Ley de Acceso de cada región es responsable de efectuar el análisis de admisibilidad para aquellas solicitudes que se reciban mediante carta o formulario en cualquier unidad dependiente de su respectiva Dirección Regional.

El Presidente Comité para la Transparencia, tiene la facultad de requerir al solicitante de información pública que subsane los defectos formales establecidos en el artículo 12° inciso 2° de la ley 20.285.

- **Notificación ante solicitud incompleta**

Si la solicitud no reúne los requisitos de admisibilidad, se notifica al solicitante de acuerdo a los datos de contacto que haya entregado para este propósito, requiriendo que complete la solicitud en un plazo de cinco días desde la recepción de la notificación, con la indicación de que, si así no lo hiciere, se considerará desistida su petición.

Si la solicitud fue presentada en una Dirección Regional, la notificación podrá ser efectuada por el Director/a Regional respectivo; sin perjuicio que pueda ser efectuada en el Nivel central o mediante el Sistema web, el Jefe del Departamento Jurídico está facultado para ello. La notificación debe ser distribuida, ya sea en formato papel o electrónico.

Si, en un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de la recepción de la notificación, el solicitante no completa la solicitud, se considera terminada la gestión de la misma. El Encargado de Transparencia informa al respecto por correo electrónico a la Región si procediere, quien finaliza la solicitud en el Sistema de gestión de solicitudes.

VI.2.4. ANÁLISIS DE COMPETENCIA

El Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso verifica que el Servicio sea competente en la materia objeto de la solicitud.

Si la institución no es competente en la materia, la solicitud se deriva al órgano de Administración del Estado que corresponda mediante oficio, siempre que éste pueda ser individualizado, notificando al respecto al solicitante.

Si la solicitud fue presentada en una Dirección Regional la derivación y notificación podrá ser efectuada por el Director/a Regional respectivo; sin perjuicio que el Nivel central a través del Presidente Comité para la Transparencia, tiene la facultad de realizar las derivaciones a otros servicios públicos conforme lo prescribe el artículo 13 de la ley 20.285.

Con ello concluye la tramitación de la solicitud. El oficio de derivación y la carta de notificación deben ser distribuidos, ya sea en formato papel o electrónico por el Encargado de Transparencia.

VI.3. PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD

VI.3.1. DERIVACIÓN INTERNA

El Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso deriva mediante correo electrónico la solicitud al Encargado de Gestión de Solicitudes del Departamento o Sección responsable de la materia.



consultada, o al Encargado de Gestión de solicitudes de Ley de Acceso regional si los antecedentes se encuentran en una Dirección Regional.

VI.3.2. ANÁLISIS DE DERECHOS DE TERCEROS Y NOTIFICACIÓN

Aquellas solicitudes de acceso a información cuya entrega puede afectar los derechos de terceros, el Encargado de Transparencia deberá derivar dentro del plazo máximo de 03 horas a los Jefes/as de la Sección y/o Departamento y Encargados/as de gestión de solicitudes de Ley de Acceso a nivel regional o central, según corresponda, mediante correo electrónico.

El Jefe/a de la Sección y/o Departamento se pronuncia por la misma vía en cuanto a la necesidad de notificar a los terceros cuyos derechos pueden verse afectados por la entrega de la información solicitada, y entrega al Encargado/a de gestión de solicitudes de Ley de Acceso la nómina actualizada de los terceros y los sobres con el destinatario y dirección impresos.

El Encargado/a de gestión de solicitudes de Ley de Acceso confecciona la carta de notificación a los terceros, la cual es firmada por el Presidente Comité para la Transparencia.

La notificación a terceros debe ser enviada en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de ingreso de la solicitud, por correo certificado o mediante un funcionario de la Gestión Documental del CNCA más cercana al domicilio del tercero, si no se cuenta con dirección postal.

El Encargado de la Gestión Documental controla la recepción de las respuestas de terceros, informando los resultados al Encargado/a de gestión de solicitudes de Ley de Acceso antes de que se cumplan 15 días hábiles desde el ingreso de la solicitud.

VI.3.3. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

El Encargado/a de gestión de solicitudes del Departamento da las instrucciones a su equipo para recopilar la información solicitada, para lo cual existe un plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Sección y/o Departamento.

El Encargado/a de gestión de solicitudes de Ley de Acceso regional es responsable de controlar el cumplimiento de los plazos para contar con los antecedentes solicitados y mantener la comunicación con el Jefe del Departamento Jurídico o el Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso en caso de aclaraciones.

VI.4. ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA

VI.4.1. ELABORACIÓN DE PROPOSICIÓN DE RESPUESTA

El Encargado/a de gestión de solicitudes del Departamento es responsable de elaborar y recopilar todos los antecedentes de la respuesta, y remitirlos al Jefe del Departamento Jurídico, mediante memorando con atención al Encargado/a de Transparencia en el plazo señalado.

Si bien la Ley N° 20.285 consagra el derecho de acceso a la información por parte de toda persona, también establece causales por las cuales se puede denegar la entrega de los antecedentes solicitados. Estas son:

1. Cuando afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido:
 - 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.
 - 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.
 - 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. Si afecta derechos de las personas en cuanto a su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial económico.
3. Si afecta la seguridad de la nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.
4. Si afecta el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.



5. 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.

En los casos precedentes, el Encargado/a de gestión de solicitudes de Ley de Acceso responsable de la información, debe aportar los antecedentes que permitan fundamentar apropiadamente la denegación de acceso a la información.

VI.4.2. CORRECCIÓN Y VISACIÓN DE RESPUESTA

El Encargado/a de Transparencia revisa la proposición de respuesta e información, verificando que cumpla las exigencias de la Ley N° 20.285, entregándola para visto bueno al Jefe/a del Departamento Jurídico y posterior envío para la firma del Ministro/a Presidente/a con hoja de envío en que se identifica en forma destacada, que se trata de un documento de dicha ley y se precisa la fecha límite para el envío de la respuesta al solicitante.

VI.4.3. COBRO DE COSTOS DIRECTOS DE REPRODUCCIÓN

El CNCA podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada, según el artículo 18 de la Ley 20.285. La obligación del CNCA de entregar la información solicitada se suspende en tanto el interesado no cancele los costos y valores a que se refiere el inciso anterior.

VI.4.4. FIRMA DE RESPUESTA

La proposición de respuesta es ingresada con carácter prioritaria en la correspondencia para firma por parte del personal administrativo del CNCA, y tratada con la misma celeridad por parte del Jefe/a de gabinete para su pronta entrega al Ministro/a Presidente/a.

VI.4.5. ENVÍO A GESTIÓN DOCUMENTAL

La respuesta es enviada con carácter prioritario a Gestión Documental para su despacho, mediante carta certificada y el Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso lo enviará por correo electrónico desde la dirección gestiondesolicitudes@consejodelacultura.cl, en los casos que se determine por el usuario como dirección de destino.

Gestión Documental envía copia electrónica al Encargado/a de gestión de solicitudes de Ley de Acceso del Nivel central.

VI.5. CIERRE DE LA SOLICITUD

El Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso ingresa los antecedentes de la respuesta en el Sistema de gestión de solicitudes para finalizar el proceso, precisando el resultado.

VI.6. SEGUIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DEL RECLAMO

El período de gestión de solicitudes de acceso a la información pública se inicia una vez que ingresa la solicitud en cualquier Dirección Regional de cultura o al los Niveles Centrales del CNCA o en el Sistema en línea, teniendo como plazo máximo 20 días hábiles para emitir la respuesta, con una prórroga de 10 días hábiles por una sola vez.

El Encargado/a de Transparencia de Ley de Acceso envía diariamente la planilla de seguimiento al Jefe/a de Departamento Jurídico, mediante correo electrónico. Semanalmente, publica la misma planilla en Intranet.



VII INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES							
Tipo de Indicadores	Nombre y meta anual	Supuestos	Fórmula de cálculo	Unidad	Frecuencia	MDS	Res. de info
Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 19.850	<p>Nombre: Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública totalmente atendidas por UGS en plazos legales (sean o no derivados desde SIAC CNCA).</p> <p>Meta: 100 %</p>	<p>1. La plataforma de Gestión de Solicitudes provista por SEGPRES opera ininterrumpidamente.</p> <p>2. La recepción de la solicitud fue a través de las 3 vías establecidas</p>	<p>(N° de solicitudes de acceso a la información pública totalmente atendidas en un plazo no superior a 20 días/N° total solicitudes de acceso a la información pública atendidas) * 100 =</p>	%	Trimestral	Reporte a la Autoridad	Sistema de Registro de Gestión de Solicitudes
	<p>Nombre: Promedio de N° de días de respuesta a las solicitudes</p> <p>Meta: 20 días</p>	<p>1. La plataforma de Gestión de Solicitudes provista por SEGPRES opera ininterrumpidamente.</p> <p>2. La recepción de la solicitud fue a través de las 3 vías establecidas</p>	<p>\sum N° de días de gestión de cada solicitud (Fecha respuesta - Fecha ingreso) N° de solicitudes recibidos en el período</p>	\sum	Trimestral	Reporte a la Autoridad	Sistema de Registro de Gestión de Solicitudes



IX. FORMULARIO

IX.1. FORMULARIO ON-LINE

Sistema de Gestión de Solicitudes
Ley N° 30.125 Sobre Acceso a la Información Pública

Inicio » Registro »

Registro

Para registrarse en este sistema complete el siguiente formulario y presione el botón "Registrar". La confirmación recibirá un correo electrónico con instrucciones para verificar la validez de sus datos proporcionados y activar su cuenta.

[Ver reglas de privacidad y condiciones](#)

Tipo de persona
 Natural Jurídica

Nombre * Francés

Apellido paterno * Alemán

Apellido materno * Suizo

Apellidos:

Dirección * Número * Departamento

Ciudad *

Región * Comuna * Selección Comuna...

Dirección de correo electrónico * (correo@dominio.gra.co)

Contraseña * Mínimo 8 caracteres

Confirme contraseña *

Celular * (031 999-999 999)

Nacionalidad *

Teléfono de contacto (031 999-999 999)

Sexo *

Educación *

Nivel educacional *

Tipo de organización en la que participa *

Profesión *

Fecha de nacimiento *

Ingrese el código de la imagen



IX.2. FORMULARIO PRESENCIAL

AV001P | 00051
Código Región Comisión

**SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA
 LEY N° 20.285**

Instrucciones: Complete el Formulario con este instrumento

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellido / Razón Social: _____

Nombre y Apellido del Aportante (si corresponde): _____

Domicilio:	Calle: _____	Departamento: _____	Comuna: _____
	Número: _____		Región: _____
	Ciudad: _____		

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

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

Identificación de la información solicitada. Señale la materia, fecha de emisión o período de vigencia, origen o destino, según, etc.: _____

Notificación (marque con una X y especifique)

Deseo ser notificado por correo electrónico Sí No Email: _____

Forma de recepción de la información solicitada (marque con una X)

Email Envío por correo Retiro en oficina

Especificar oficina: _____

Formato de entrega (marque con una X)

Copia en papel Formato electrónico: digital

Fecha: / /

Firma Solicitante

AV001P | 00051
Código Región Comisión

Nombre y Apellido del Solicitante o del Aportante (si corresponde): _____	Firma: _____
---	--------------

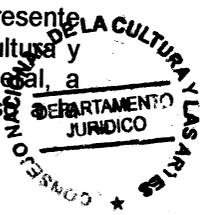
Fecha del documento: / / Fecha: / /

LEY N° 20.285 SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

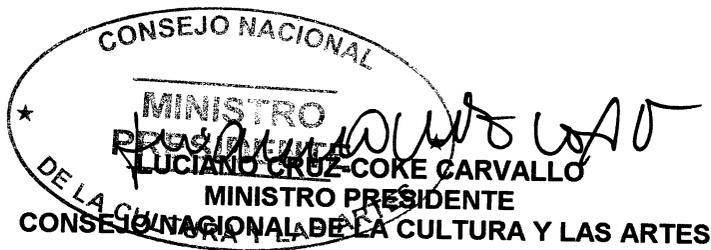
POR UN CHILE MÁS TRANSPARENTE - GOBIERNO DE CHILE



ARTÍCULO SEGUNDO: Publíquese la presente resolución, una vez totalmente tramitada, en el sitio electrónico del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, por la Sección de Gestión Documental del Departamento de Administración General, a objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 7° de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y en el artículo 51 de su Reglamento.



REGISTRESE



EYB

Resol. N° 04/946

Distribución:

- Gabinete Ministro Presidente, CNCA
- Subdirección Nacional, CNCA
- Departamento de Planificación y Presupuestos, CNCA.
- Departamento de Comunicaciones, CNCA
- Departamento de Administración General, CNCA.
- Departamento de Creación Artística, CNCA
- Departamento de Ciudadanía y Cultura, CNCA.
- Departamento Jurídico, CNCA.
- Sección de Gestión Documental
- Directores Regionales CNCA, Regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XV y RM