

DECRETO N° **4355** /

TEMUCO, **25 NOV. 2019**

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Solicitudes de Acceso a la Información, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	MANUAL DE PROCESOS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
OBJETIVO DEL MANUAL	Dar a conocer cómo es el proceso administrativo de una Solicitud de Información ingresada al Municipio de Temuco.
AMBITO DE ACCION	Toda la comunidad de Temuco.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 12 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE

MBA/JAN/dhc

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades




MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION

1927018.



MANUAL DE PROCESOS “SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniel Hernández Campos	Juan Araneda Navarro	Juan Araneda Navarro



	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	03
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	04
III	OBJETIVO DEL MANUAL	05
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	05
V	ALCANCE DEL MANUAL	05
VI	CONTROL DEL MANUAL	05
VII	REFERENCIA NORMATIVA	06
VIII	DOCUMENTACIÓN	06
IX	PRODUCTOS	06
X	USUARIOS	07
XI	PROVEEDORES	07
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	08
XIII	DIAGRAMA	09
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	10



I. ANTECEDENTES

En el año 2009 se publicó la Ley 20.285, conocida como Ley de Transparencia. La presente ley 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.

La Ley de Transparencia, establece un vínculo entre los servicios públicos y la ciudadanía. En lo primordial, busca empoderar a la ciudadanía, con la gestión pública, interés que, en la actualidad, es transversal socialmente.

Ante la misión de dar cumplimiento a la norma en el Municipio de Temuco, se forma la Unidad de Transparencia.

I.1. DEFINICIONES

Para una clara comprensión del presente manual, a continuación se clarifican los conceptos claves que son parte del procedimiento.

Solicitud de Acceso a la Información (SAI): Se le da la connotación de Solicitud de Acceso de Información a las consultas que los usuarios realizan al Municipio, sean estas en forma presencial o vía web; entendiéndose que la información que obran en poder del Municipio es pública.

Usuario o Requirente: Son todas aquellas personas que realizan SAI a los Servicios Públicos.

Unidad que responde: Es aquella Unidad, perteneciente al Municipio, responsable de recopilar la información solicitada por el requirente y entregarla a la Unidad de Transparencia para gestionar su respuesta.

Datos personales: Los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

Datos Sensibles: Los datos sensibles corresponden a aquellos 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 racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.



La autoridad o 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 nivel nacional.

El Consejo: El Consejo para la Transparencia.

Días hábiles o plazo de días hábiles: Es el plazo de días establecido en el artículo 25 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado, entendiéndose por inhábiles los sábados, los domingos y los festivos.

Plataforma web: Sistema computacional web que provee el Consejo para la Transparencia, donde se realizan las gestiones y se conforman los expedientes electrónicos para las Solicitudes de Acceso a la Información, que son ingresadas al Municipio.

Subsanación: Acción en la cual se le solicita al requirente que clarifique su solicitud de información, cuando esta no es entendida o faltan antecedentes para procesar la SAI.

Derivación: Acción en donde la Unidad de Transparencia realiza la derivación de la SAI a la Unidad que responde o al Servicio (Servicio Público externo) identificado como competente correspondiente, para su respuesta.

Instrucción General: Facultad que tiene el Consejo para la Transparencia para realizar actualizaciones y/o modificaciones a la norma en cuestión.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

La Unidad de Transparencia pertenece a la Dirección de Secretaría Municipal, que tiene por función principal llevar a cabo los procedimientos que garanticen el cumplimiento, en forma y fondo, de la Ley 20.285



La Unidad de Transparencia, desarrolla su labor en base a dos aspectos de acción:

- 1.- Dar cumplimiento a las materias que la norma exige, en cuanto a mantener publicado en la página del Municipio la información que se establece en la Ley y sus Instrucciones Generales (Transparencia Activa)
- 2.- Recibir y dar respuesta a las Solicitudes de Acceso Información (SAI o también conocida como Transparencia Pasiva) que ingresan al Municipio, esto, con el resguardo correspondiente de los datos personales y sensibles que la respuesta pudiera contener.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Dar a conocer cómo es el proceso administrativo de una Solicitud de Acceso a la Información ingresada al Municipio de Temuco.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer el procedimiento para dar correcto cumplimiento a la gestión de ingreso, derivación y respuesta de una Solicitud de Acceso a la Información. Estableciendo e identificando los principales actores que intervienen en cada proceso.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual está orientado a los usuarios que realicen Solicitudes de Información en esta Municipalidad y a los funcionarios municipales.

VI. CONTROL DEL MANUAL

La Unidad responsable de velar por el cumplimiento y actualización que establece este manual es **La Unidad de Transparencia** y su revisión estará supervisada por el Secretaría Municipal.



Se deberá tener en cuenta que el presente manual tendrá un periodo de vigencia permanente o hasta que el Consejo para la Transparencia establezca o incorpore nuevos procesos para dar cumplimiento a la Ley.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Se establecen las siguientes normas legales en que se sustenta la ejecución del proceso.

- Ley 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública.
- Ley 19.880, QUE ESTABLECE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ORGANOS DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO.
- Ley 19.628, Sobre la Protección de la Vida Privada.


VIII. DOCUMENTACIÓN

Se establece y define la siguiente documentación para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución:

- **Formulario de Acceso a la Información:** Necesario para poder realizar el ingreso de una SAI
- **Carta de respuesta tipo para las SAI:** Documento con el cual se da respuesta a un SAI, el que incorpora requisitos exigidos por el Consejo para la Transparencia, en cuanto a dar formalidad y responsabilidad del contenido de la materia consultada.
- **Encuesta de Satisfacción:** Documento necesario que se adjunta en cada respuesta de una SAI, necesario para dar cumplimiento a la norma.

IX. PRODUCTOS

Confección formal y en cumplimiento del expediente electrónico, para la correcta gestión a realizar sobre una SAI.

	MANUAL DE PROCESOS SOLICITUDE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 12
		Fecha: 20-11-2019

X. USUARIOS

Los entes que intervienen en esta manual son los que a continuación se señalan:

EXTERNOS

Usuarios o Requirentes: Quien realiza una SAI y se benefician de la información que recibe por parte del Municipio.

INTERNOS

Unidad que Responde: Este actor es quien se encarga de gestionar la respuesta con la información requerida y entregarla a la Unidad de Transparencia para su respuesta final.

XI. PROVEEDORES

Quienes entregan información relevante para la ejecución de este proceso son:

Usuario: Quien manifiesta su necesidad de ser informado.

Consejo para la Transparencia: Órgano garante de la norma y quién facilita la plataforma web donde se gestionan las SAI

Unidad que responde: Son facilitadoras y generadoras de las respuestas a las SAI





XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

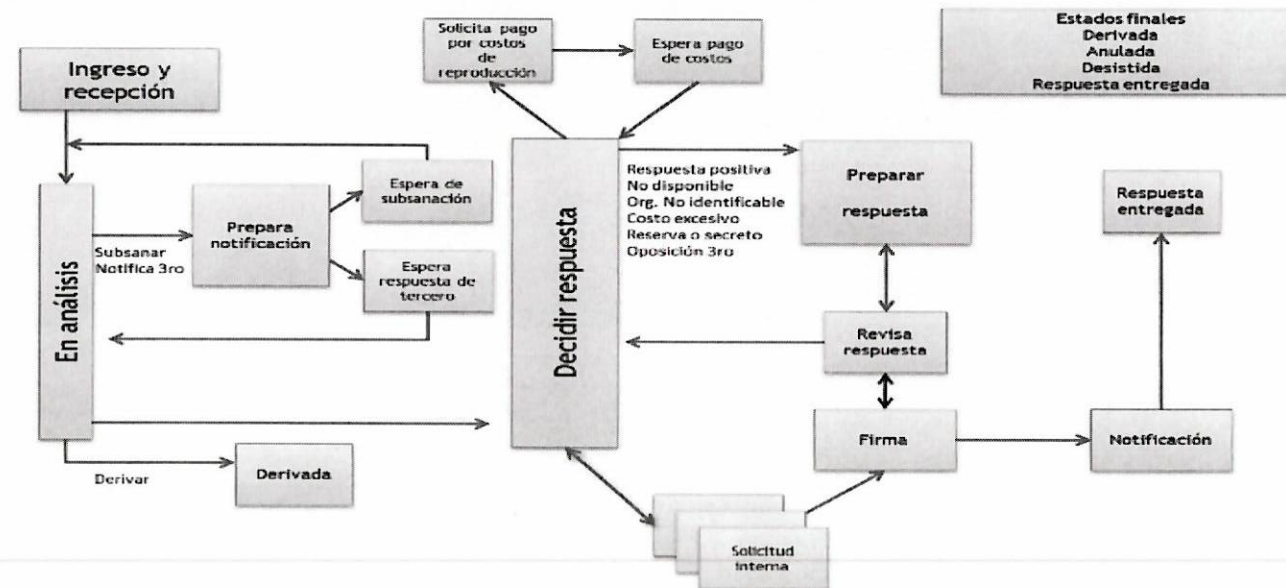
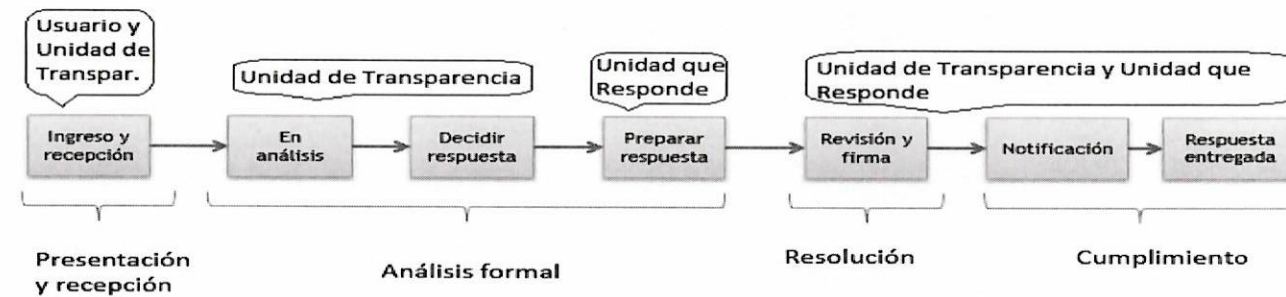
Actividades del proceso, responsables y actores de cada una y los documentos necesarios para el óptimo funcionamiento.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario	01	Ingreso Solicitud de Información	Vía Plataforma web o formulario por Oficina de Partes
Unidad de Transparencia	02	Recepción	Plataforma web o presencial
Unidad de Transparencia	03	Análisis	Acción en Plataforma web
Unidad de Transparencia	04	Subsanación y/o Derivación	Acción en Plataforma web
Unidad de Transparencia	05	Decidir respuesta, solicita pago de costos de reproducción, espera pago de costos y/o Solicitud interna a Unidad que Responde	Acción en Plataforma web
Unidad que Responde y	06	Prepara respuesta / Firma Director Responsable, firma delegada por el Jefe Superior del Servicio (Alcalde)	Acción en Plataforma web
Unidad de Transparencia	07	Revisión	Acción en Plataforma web
Unidad de Transparencia	08	Notificación	Acción en Plataforma web
Unidad de Transparencia	09	Respuesta (20 días hábiles por ley)	Acción en Plataforma web, presencial o Carta Certificada



XIII. DIAGRAMA.

Diagrama de flujo de la secuencia de las actividades que componen el proceso, con sus respectivos responsables.



XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

1.- **Formulario de Ingreso:** Se adjunta formato utilizado manualmente, entendiendo que son los mismos campos que son requerido en el formulario que se ingresa en la plataforma web.

SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA. LEY 20.285	
Instrucciones: COMPLETE EL FORMULARIO CON LETRA IMPRESA	
IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (dato obligatorio art. 12 de la Ley 20.285)	
Nombre y Apellido (s) o razón social (cuando corresponda):	
Nombres Completo de Apoderado (si corresponde):	
Dirección (postal o electrónica) (dato obligatorio, art. 12 de la Ley 20.285)	Teléfono (fijo o celular) (opcional, art. 27 del Reglamento Ley 20.285):
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD	
Nombre de la entidad a la que dirige la solicitud:	
Identificación de los documentos solicitados. Señale la materia, fecha de emisión o período de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc. (si requiere más de 10 mil caracteres puede adjuntar otra hoja):	
Observaciones (opcional, Instrucción General N°12):	
Notificación (Marque con una X y especifique)	
Deseo ser notificado por correo electrónico: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Email:	
Forma de recepción de la información solicitada (marque con una X)	
Email: <input type="checkbox"/>	Envío por correo: <input type="checkbox"/>
	Retiro en oficina: <input type="checkbox"/>
	especificar oficina:
Formato de entrega (marque con una X)	
Copia en papel: <input type="checkbox"/>	Formato electrónico digital: <input type="checkbox"/>
Otros:	
Firma Solicitante o Apoderado:	Timbre:
Fecha:	

Formas de solicitar información pública:
Usted puede solicitar información pública de dos formas,
1) Hacer la solicitud electrónicamente, utilizando el formulario web existente en el banner de solicitud de información existente en el sitio web del organismo.
2) Por escrito (utilizando el formulario en su versión impresa) el cual deberá ser enviado por vía correo postal o puede dejarlas presencialmente en las oficinas del organismo al cual dirige su solicitud.
Plan de contingencia:
En el caso que el sistema electrónico presente algún desperfecto, no se encuentre operativo, deje de estar disponible para el público, el nivel de acceso disminuya, sea intermitente o se vea comprometido de alguna forma, se solicita enviar su solicitud de información al siguiente correo de contacto: transparencia@temuco.cl
Información adicional sobre el procedimiento administrativo de Solicitud de Información Pública:
El procedimiento para dar respuesta a su Solicitud de Información Pública consta de las siguientes etapas:
i. Etapa de presentación y recepción de la solicitud de acceso a la información: conformada por el ingreso o presentación de la solicitud de acceso a la información y su recepción por parte del órgano público.
ii. Etapa de análisis formal de la solicitud de acceso a la información: conformada por la verificación de competencia del órgano; revisión de los aspectos formales de la solicitud y eventual subsanación; búsqueda de la información; y, cuando corresponda, determinación, notificación y eventual oposición de los terceros cuyos derechos pudieran verse afectados.
iii. Etapa de resolución de la solicitud de acceso a la información: conformada por la revisión de fondo de la solicitud, la preparación y firma del acto administrativo de respuesta por parte del órgano de la Administración del Estado y su notificación al peticionario.
iv. Etapa de cumplimiento de lo resuelto: conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción y la entrega efectiva de la información y certificación de la misma.
El plazo para dar respuesta a su solicitud es de 20 días hábiles, y excepcionalmente puede ser prorrogado por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que la Institución requerida comunicará al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.
El solicitante tiene 15 días hábiles de plazo para acudir al Consejo para la Transparencia, en caso de vencer el plazo sin obtener respuesta, o de ser denegada total o parcialmente la petición.
Cabe hacer presente que se exigirá acreditar poder de representación del requirente cuando la información solicitada contengan antecedentes protegidos por el secreto empresarial del que estitular o cuando se soliciten datos personales de la persona representada. En esos casos, el poder deberá constar en escritura pública o documento privado suscrito ante notario facultando al representante a conocer dicha información.



MANUAL DE PROCESOS
SOLICITUDE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA

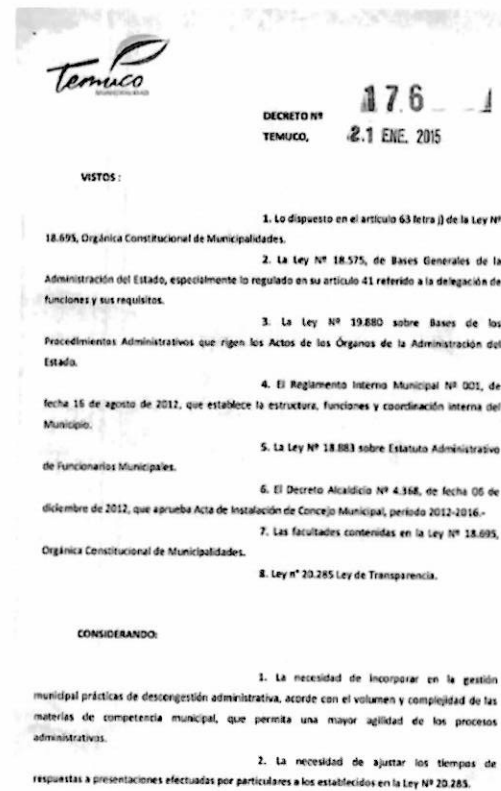
Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 11 de 12

Fecha: 20-11-2019

2.- **Decreto Alcaldicio** donde se delega la firma del Jefe Superior del Servicio (Alcalde) a los Directores de cada área Municipal, para responder las SAI





**MANUAL DE PROCESOS
SOLICITUDE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA**

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 12 de 12
Fecha: 20-11-2019

3.- Encuesta de Satisfacción: Este documento se adjunta a todas las respuestas de las SAI y es requisito establecido por el Consejo para la Transparencia para dar cumplimiento a los establecido en la norma.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOLICITANTES DE INFORMACIÓN	FECHA

PRESENTACIÓN

Estimado Ciudadano,

Queremos solicitar su evaluación frente a la experiencia que usted ha tenido con la Municipalidad de Temuco, referente a su solicitud de información.

La encuesta no le tomará más de dos minutos y esta será muy útil para la mejora en nuestros procesos de entrega de información a futuro.

La información que usted nos proporcione será tratada con completa confidencialidad y será utilizada sólo con fines estadísticos, sin que quede registro de su nombre ni correo electrónico u otra información que le identifique.

1.- Sexo: Femenino Masculino (Marque con una "X" su respuesta)

2.- ¿Cuántas veces ha realizado solicitudes de información en este Municipio? (Marque con una "X" su respuesta)

Entre 1 y 5	
Entre 5 y 10	
Más de 10 veces	

3.- Respecto a los canales de comunicación a través de los cuales usted ha realizado solicitudes de información ¿qué medio es el que usted más utiliza? (Marque con una "X" su respuesta)

Electrónico	
Concurrir personalmente	
Correo postal	

4.- Pensando en las solicitudes de información realizadas por usted ¿cuán satisfecho ha quedado con las respuestas entregadas por el Municipio? (Marque con una "X" su respuesta)

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

5.- En términos generales ¿cuán satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del servicio que le brindó la Municipalidad de Temuco? (Marque con una "X" su respuesta)

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Claridad de la información entregada				
Tiempo de respuesta (20 días hábiles por ley)				
Atención en general				

6.- Su actividad principal es: (Marque con una "X" su respuesta)

Empleado con pasaporte a su cargo	
Empleado sector público	
Empleado sector privado	
Trabajador independiente	
Desempleado a esante	
Jubilado o pensionado	
Dueño(a) de casa	
Estudiante	
Otro	

7.- Por favor, indique su nivel educacional. (Marque con una "X" su respuesta)

Educación básica incompleta	
Educación básica completa	
Educación media incompleta	
Educación media completa	
Educación universitaria incompleta	
Educación universitaria completa	
Sin estudios	

8.- Indíquenos su rango de edad. (Marque con una "X" su respuesta)

Entre 10 y 20 años	
Entre 21 y 30 años	
Entre 31 y 40 años	
Entre 41 y 50 años	
Entre 51 y 60 años	
Más de 60 años	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN