



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTO GESTION DE SOLICITUDES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS LEY 20.285**

Puerto Montt, Octubre de 2011

## INDICE

INDICE.....	2
LA INFORMACION PÚBLICA Y EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA .....	4
OBJETIVO DE LA POLITICA .....	5
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.....	5
1.    RECEPCION.....	6
1.1.    Formulación de Solicitudes. ....	6
1.2.    Codificación de la Solicitud.....	7
1.3.    Análisis de Admisibilidad. ....	7
1.4.    Evaluación de ingreso de las solicitudes. ....	8
2.    PROCESAMIENTO.....	10
2.1.    Distribución de las Solicitudes.....	10
2.2.    Análisis de la solicitud.....	11
3.    RESPUESTA.....	12
3.1.    Notificación. ....	12
3.2.    Entrega de Información. ....	13
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, PROCEDIMEINTOS INTERNOS DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES Y DIAGRAMAS DE FLUJO. ....	14
DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES .....	15
1.    Descripción del Proceso GESTION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA .....	15
2.    Descripción del Procedimiento RECEPCION .....	16
2.1.    Diagrama de Flujo Procedimiento RECEPCION .....	17
3.    Descripción del Procedimiento REGISTRO.....	18
3.1.    Diagrama de Flujo Procedimiento REGISTRO.....	19
4.    Descripción del Procedimiento PROCESAMIENTO .....	20
4.1.    Diagrama de Flujo Procedimiento PROCESAMIENTO .....	21
5.    Descripción del Procedimiento RESPUESTA .....	22
5.1.    Diagrama de Flujo Procedimiento RESPUESTA .....	23
6.    Descripción del Procedimiento CONTROL DE PLAZOS.....	24
6.1.    Diagrama de Flujo Procedimiento CONTROL DE PLAZOS.....	25
7.    Descripción del Procedimiento DERIVACION .....	26
7.1.    Diagrama de Flujo Procedimiento DERIVACION.....	27
ANEXOS .....	28
ANEXO N°1 .....	29

Formulario Acceso a la Información Pública .....	29
ANEXO N°2 .....	32
Resolución declara Reservados y/o Secretos Actos y Documentos del Gobierno Regional .....	32
ANEXO N°3 .....	35
Resolución Delega Facultades a Jefes de División .....	35
ANEXO N°4 .....	37
Resolución establece costos directos de reproducción .....	37
ANEXO N°5 .....	40
Formato Oficio Respuesta Solicitud de Información .....	40
ANEXO N°6 .....	42
Formato Oficio falta faltan datos solicitud .....	42
ANEXO N°7 .....	44
Formato Resolución Deriva Solicitud de Información .....	44
ANEXO N8.....	47
Orientaciones para el uso del Sistema de Gestión de Solicitudes.....	47

## **LA INFORMACION 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 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, 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.

Sus normas se aplicarán a todos 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.

## OBJETIVO DE LA POLITICA

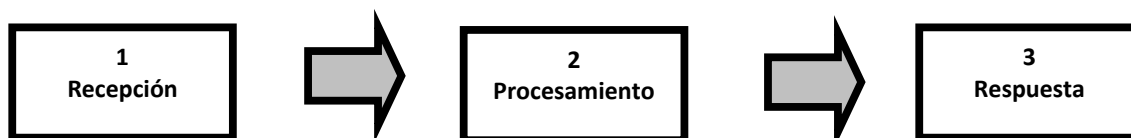
Cumplir y velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, relativas al Acceso a la Información Pública, garantizando el derecho a toda persona a solicitar y recibir información pública de este Gobierno Regional de Los Lagos.

## GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

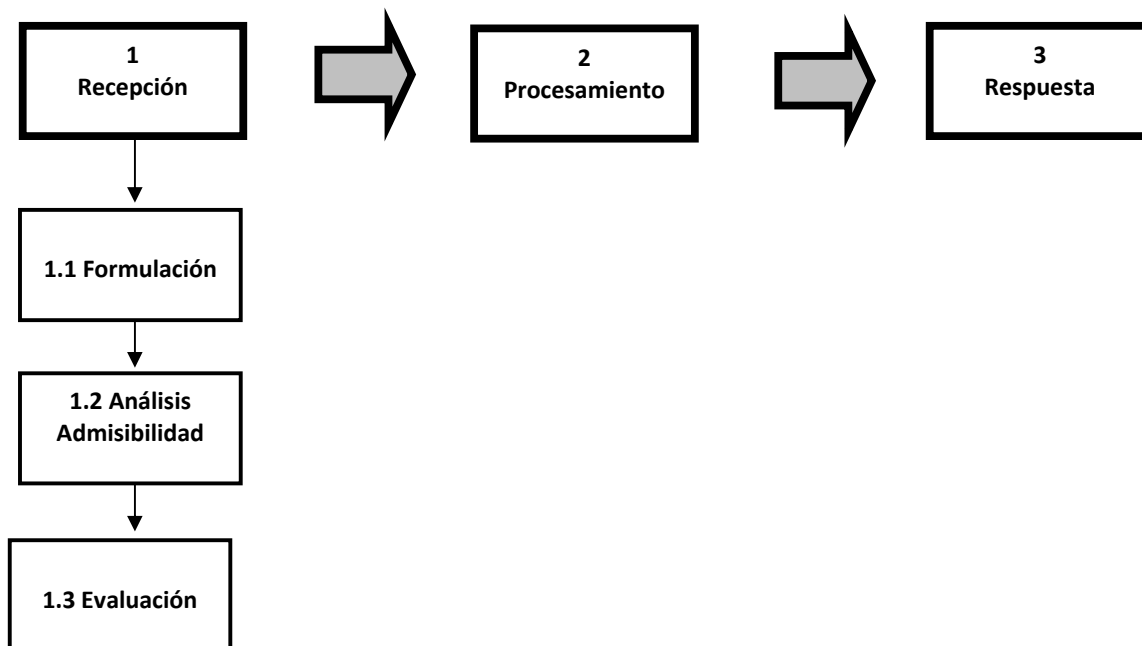
En términos generales, la Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública constituye un procedimiento administrativo especial, regulado en la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y su reglamento, y de manera supletoria por la ley N° 19.880, que establece las bases de los Procedimientos 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.

Basándose en los requerimientos establecidos en la ley N°20.285, y lo propuesto en la Guía Operativa de Gestión de Solicitudes, la gestión de solicitudes considera las siguientes etapas: Recepción, Procesamiento y Respuesta.



## 1. RECEPCION.



### 1.1. Formulación de Solicitudes.

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.

**Medio Escrito:** El Gobierno Regional tiene a disposición de la ciudadanía formulario<sup>1</sup> para Acceso a la Información Pública, el cual se encuentra disponible en Oficina de Partes de este servicio ubicada en Avenida Décima Región N°480, 4to. Piso, Puerto Montt. De acuerdo a la normativa vigente también es posible realizar las solicitudes escritas vía carta u otro medio escrito, la que debe contener los requisitos básicos establecidos por Ley y se describen en el Art. 28 del Reglamento de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

**Sitio Electrónico:** Se encuentra en funcionamiento el sitio electrónico para las solicitudes de Información Pública cuya dirección es: <http://sgs.regiondeloslagos.cl>. A este sitio también puede accederse a través del banner Gobierno Transparente ubicado en la página de inicio del Portal de Información Pública Regional de este Gobierno Regional.

El ciudadano(a) para poder acceder a solicitar información, debe registrarse en el mismo sitio electrónico de manera que al realizar su Solicitud de Acceso a la Información Pública la ejecute ingresando mediante un Usuario y Contraseña. Esto le permite al ciudadano(a) firmar electrónicamente su solicitud mediante la Firma Electrónica Simple.

<sup>1</sup> Ver Anexo Formulario Solicitud de Acceso a Información Pública.

## 1.2. Codificación de la Solicitud

La codificación esta data por:

- Prefijo. Al Gobierno Regional de Los Lagos le corresponde el prefijo **AB087**.
- Medio de Ingreso de la Solicitud. Se refiere si el ingreso es mediante sitio electrónico, mediante carta o utilizando el formulario diseñado expresamente para estos efectos. Las letras asignadas son:
  - **W:** sitio electrónico.
  - **C:** Carta.
  - **P:** Formulario.
- Numero Correlativo. numero correlativo de siete dígitos comenzando en 0000001. Por cada medio de ingreso existe un correlativo distinto. Por lo cual se obtienen tres códigos diferente con el mismo número correlativo: **AB087W0000001**, **AB087C0000001** y **AB087P0000001**.

## 1.3. Análisis de Admisibilidad.

Responsable de este proceso, es el Departamento Jurídico.

El plazo para hacer el estudio de admisibilidad es de 2 días hábiles.

La solicitud de acceso a la información será admitida a trámite si en ella se identifica:

- Nombre, apellidos, y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.
- Identificación clara de la información que se requiere, para lo cual se indicarán las características esenciales de ésta, tales como su materia, fecha de emisión o período de vigencia, origen o destino, soporte, entre otras.
- Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado, entre las cuales se entiende incluida la firma electrónica simple o avanzada.
- Indicar que la solicitud se dirige al Gobierno Regional de Los Lagos.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados anteriormente, se requerirá al solicitante, por parte del Departamento Jurídico del Gobierno Regional, para que, en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

No obstante, una vez que una solicitud es considerada como admisible se debe tener en cuenta los siguientes datos para registro: Fecha que es recibida la Solicitud, Asignación de Código Único a la solicitud.

La Ley considera el derecho del solicitante a expresar el medio a través del cual recibirá las notificaciones y la información solicitada. En tal acto podrá expresar su voluntad de ser notificado a la dirección postal que indique en su solicitud o 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.

#### 1.4. Evaluación de ingreso de las solicitudes.

Al momento de recibir una solicitud es necesario evaluar las siguientes posibilidades:

- a) Si corresponde ingresarla para su tramitación, por tratarse de una solicitud de acceso a la información, debiendo pronunciarse sobre ésta en los plazos legales.
- b) Si corresponde informar al solicitante que la información solicitada ya se encuentra disponible en otros medios. Esto es lo que ocurre cuando:
  - Se soliciten actos y documentos que hubiesen 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. Formato de Respuesta adjunto en Anexo N°5.
  - Se solicite información que esté permanentemente a disposición del público o 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 medio. Formato de Respuesta adjunto en Anexo N°5.
  - Se soliciten antecedentes actualizados que deben ser mantenidos a disposición permanente del público, a través de los sitios electrónicos de los órganos de la Administración del Estado para dar cumplimiento al Art. N°7 de la Ley N°20.285. Según este artículo deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios, los siguientes antecedentes actualizados:
    - i. Su estructura orgánica.
    - ii. Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
    - iii. El marco normativo que les sea aplicable.
    - iv. La planta del personal, el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
    - v. 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.
    - vi. 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.
    - vii. Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
    - viii. Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener



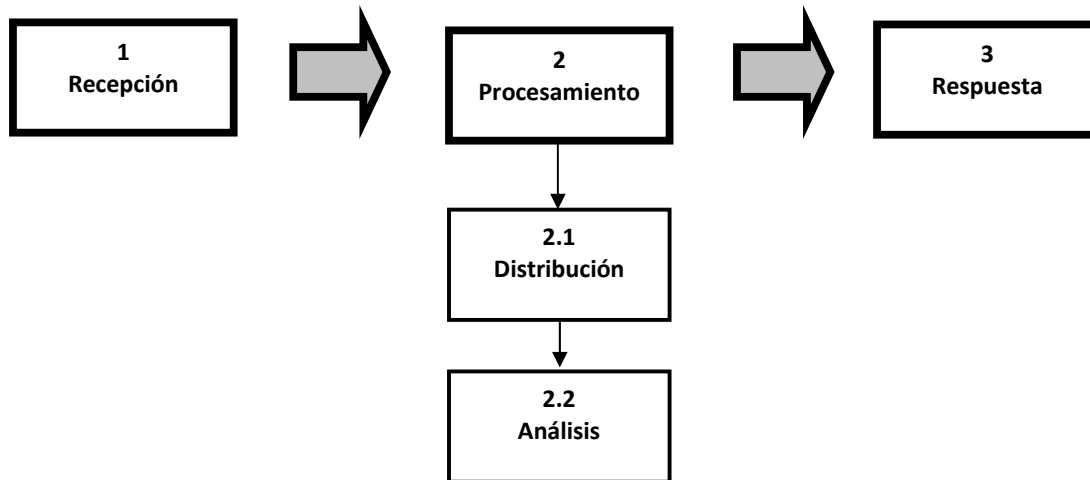
acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.

- ix. 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.
- x. Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.
- xi. 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.
- xii. Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.
- xiii. Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

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.

En caso que proceda a denegarse la información, sea porque concurra la oposición de un tercero regulada en el artículo 20 de la Ley o alguna de las causales de secreto o reserva aplicables al Gobierno Regional de Los Lagos, la negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por el medio que corresponda, y será fundada.

## 2. PROCESAMIENTO.



### 2.1. Distribución de las Solicitudes.

**Digitador:** Funcionario(a) que recepcionará a través de la Oficina de Partes la Solicitud de Información.

El Digitador deberá registrar en el Sistema Gestión de Solicitudes las solicitudes que ingresen.

Se asigna la función de digitador a la encargada de la Oficina de Partes o quien la remplace.

**Asignador:** Funcionario(a) que, dado la información solicitada, asigna a un Responsable para elaborar la respuesta al requerimiento y entregar los antecedentes.

El Asignador deberá registrar en el Sistema de Gestión de Solicitudes las asignaciones que realice.

Serán Asignadores, en orden de subrogancia los siguientes:

- Jefa del Departamento Jurídico del Gobierno Regional.
- Profesional Departamento Jurídico.
- Encargado de Gestión de Solicitudes.

**Responsable:** Funcionario(a) que, de acuerdo a la información solicitada, se le asigna la responsabilidad de recopilar los antecedentes que conformarán la respuesta al solicitante y que deberá gestionar la entrega de éstos en los tiempos y plazos correspondientes.

Serán responsables los Jefes de División, Jefes de Departamento y Jefes de Unidades.

El responsable deberá ingresar el Sistema de Gestión de Solicitudes todas las respuestas a las solicitudes que le sean asignadas, como así también los cambios de estados y/o observaciones

que en ella deban registrarse.

## 2.2. Análisis de la solicitud.

- **De la competencia.** Que posee la información solicitada o que es competente para responder la solicitud.

En caso que el Gobierno Regional no sea competente deberá **DERIVAR** la solicitud al servicio respectivo informándole al solicitante de esta gestión.

El Departamento Jurídico procederá a confeccionar Oficio Ordinario dirigido al Jefe del Servicio Competente remitiendo en forma íntegra la solicitud ingresada, remitiendo copia de ello al solicitante.

- **De la disponibilidad.** Puede ser objeto de solicitud de acceso a información pública, aquella que esté en poder de la Administración. En caso contrario, se debe cumplir con la ley notificando al solicitante de la imposibilidad de dar respuesta a su solicitud
- **Del carácter secreto o reservado de la información<sup>2</sup>.** Una vez encontrada la información solicitada, se deberá determinar si es un documento sujeto a calificación de secreto o reserva, o si afecta a un tercero.

La clasificación de secreto o reserva se registrará de acuerdo a las causales estipuladas en Resolución Exenta dictada para estos efectos por el Gobierno Regional (Ver Anexo).

- a) **Del derecho a oposición de terceros.** Se debe notificar al tercero involucrado en un plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud, mediante carta certificada.

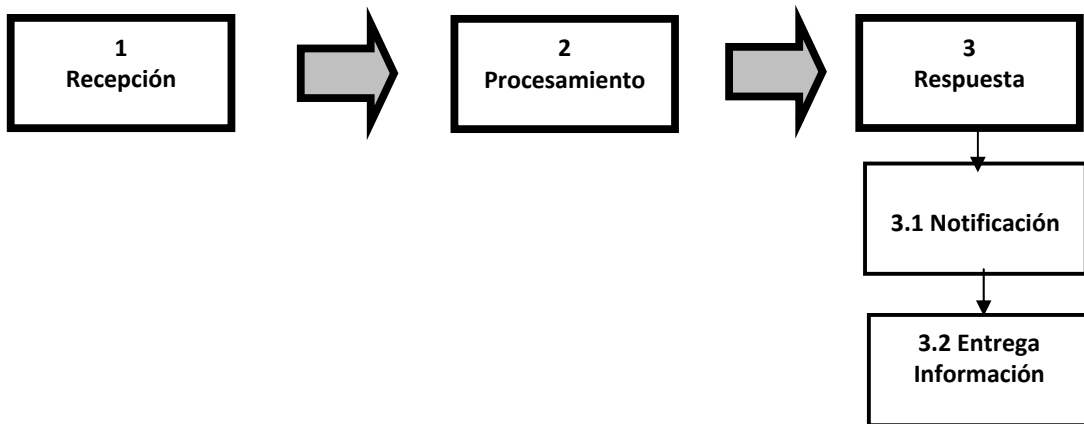
El tercero involucrado podrá oponerse a la entrega de la información en un plazo de 3 días hábiles desde la fecha de notificación.

El Departamento Jurídico procederá a comunicar mediante Oficio Ordinario dirigido al Jefe del Servicio Competente, la solicitud ingresada, consignando copia de ello al solicitante.

---

<sup>2</sup> Ver Anexo Resolución Declara Reservados y/o secretos actos y documentos.

### 3. RESPUESTA.



El Responsable será el encargado de recopilar, reproducir y enviar la información solicitada por el medio y la forma que exprese el solicitante dentro de los plazos establecidos.

El responsable deberá ingresar al Sistema de Gestión de Solicitudes y cambiar el estado de la solicitud de acuerdo a la etapa que se encuentre.

#### 3.1. Notificación.

La notificación al solicitante se realizará y materializará mediante oficio ordinario firmado por el Intendente Regional o por el Jefe de División respectivo, dirigido al solicitante, en la forma que éste haya señalado en su solicitud colocado la frase “POR ORDEN DEL INTENDENTE” (Ver anexo “Resolución N°3224/2010).

Esta notificación podrá ser:

- Mediante Carta Certificada a la dirección designada por el solicitante
- Dirección de Correo Electrónico habilitada del Solicitante.
- Retiro en Oficina de Partes del Gobierno Regional.

Toda notificación que sea realizada mediante correo electrónico deberá enviar copia a la cuenta de correo del Gobierno Regional [transparencia@goreloslagos.cl](mailto:transparencia@goreloslagos.cl).

#### 3.1.1. Cobro.

Si la reproducción de la Información implica un costo, este será evaluado y tasado por el Departamento de Finanzas del Gobierno Regional. A través de la Unidad de Tesorería.

Los montos a cobrar se registrarán de acuerdo a Resolución Exenta emitida por el Gobierno Regional para ese fin.

El Responsable deberá comunicar a la Unidad de Tesorería del Gobierno Regional mediante correo electrónico la cantidad de material a utilizar en la reproducción de la Información requerida, como así también, los datos del solicitante y el folio de la Solicitud de Información de manera de poder identificarla.

La Tesorería con los datos recepcionados por parte del funcionario Responsable, procederá a cuantificar monetariamente la reproducción de la Información requerida. Realizado esto, la Unidad de Tesorería enviará comunicación al Solicitante, a través del medio indicado en la solicitud, señalando el monto y las formas de pago disponibles. De esta comunicación deberá enviarse copia a: Responsable, Departamento Jurídico y al Encargado de Gestión de Solicitudes (transparencia@goreloslagos.cl).

### **3.2. Entrega de Información.**

La forma de entrega de la información se realizará en la forma y por el medio que el solicitante haya especificado en su solicitud, 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.

Cuando la reproducción de la información solicitada implique costo procederá lo estipulado en el punto 3.1.1. de este manual.

La Unidad de Tesorería, una vez confirmado el pago por la reproducción requerida, y de acuerdo al medio solicitado, procederá a comunicar de este hecho al Responsable con copia a Departamento Jurídico y al Encargado de Gestión de Solicitudes (transparencia@goreloslagos.cl).

El Responsable procederá a reproducir la Información Solicitada y disponerla para su entrega. Este además, deberá dejar registro en el Sistema de Gestión de Solicitudes los cambios de estado que emanen del proceso de dar respuesta.

Cabe consignar que mientras no sean pagados los costos de reproducción de la información el Gobierno Regional queda suspendido de la obligación de entregar la información solicitada.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES Y DIAGRAMAS DE FLUJO.**


El Gobierno Regional de Los Lagos, a través de la Coordinación Integrada del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), que incorpora los subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes y Gestión de Archivos; ha diseñado los procesos y procedimientos documentados establecidos para asegurar la eficaz planificación, operación y control del sistema.

En este contexto, el subsistema de Gestión de Solicitudes ha establecido en el proceso de Gestión de *Solicitudes de Acceso a la Información Pública* los siguientes procedimientos con sus respectivas responsabilidades, plazos, actividades, roles y unidades que participan. Los procedimientos son; Recepción, Registro, Procesamiento, Derivación Interna, Derivación Externa, Control de Plazos y Respuesta a Solicitudes.

A continuación se describen los procedimientos y sus respectivos flujogramas:


## DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES

### 1. Descripción del Proceso GESTION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Formulario Descripción de Procesos PMG SAIP 2011					
	Código				
	Subsistema	Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública			
	Proceso	Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública			
	Requisito Técnico	GS 02-02			
	Institución o servicio	<b>Gore Los Lagos</b>			
	Fecha de entrada en vigencia	<b>Junio de 2011</b>			
	<b>Identificación del Proceso</b>				
Objetivo del Proceso	Establecer un sistema eficiente y oportuno para dar respuesta a las solicitudes de información que ingresan a través del SAIP				
Responsable (s)	Encargado de Solicitudes				
Tipo de Proceso	<input checked="" type="checkbox"/> Operativo <input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Apoyo				
Entrada del proceso (Insumos, requisitos)	Solicitud de información, normativa y procedimientos del SGS,				
Salida del proceso (Productos, servicios)	Respuesta a solicitudes de Información, oficio envío de información, Boleta de cobro por costo de reproducción de material.				
Unidades que participan del proceso	Encargado de solicitudes, Oficina de partes, Depto. Jurídico, Unidad de Informática, Funcionarios Institución, Depto. De Finanzas.				
Clientes del proceso	Solicitantes de información, Funcionarios de la Institución, otros servicios públicos.				
<b>Cuadro Certificador</b>					
<b>Elaboración</b>	<b>Aprobación</b>				
Nicanor Bahamonde Loustau Encargado de Gestión de Solicitudes	Rocío Vera Garay Profesional Apoyo SAIP				
Nombre y cargo	Nombre y cargo				
<b>Registro Control de Cambios</b>					
Procedimiento	Versión	Fecha modificación	Modificado por	Autorizado por	Cambios efectuados
Recepción	2.0	Diciembre 2010	Rocío Vera	Jefa D.A.F.	Sin Modificación
Registro	2.0	Diciembre 2010	Rocío Vera	Jefa D.A.F.	Sin Modificación
Procesamiento	3.0	Octubre 2011	Rocío Vera	Jefa D.A.F.	Modifica actividades
Respuesta a solicitudes	3.0	Octubre 2011	Rocío Vera	Jefa D.A.F.	Modifica actividades
Control de Plazos	3.0	Octubre 2011	Rocío Vera	Jefa D.A.F.	Modifica actividades

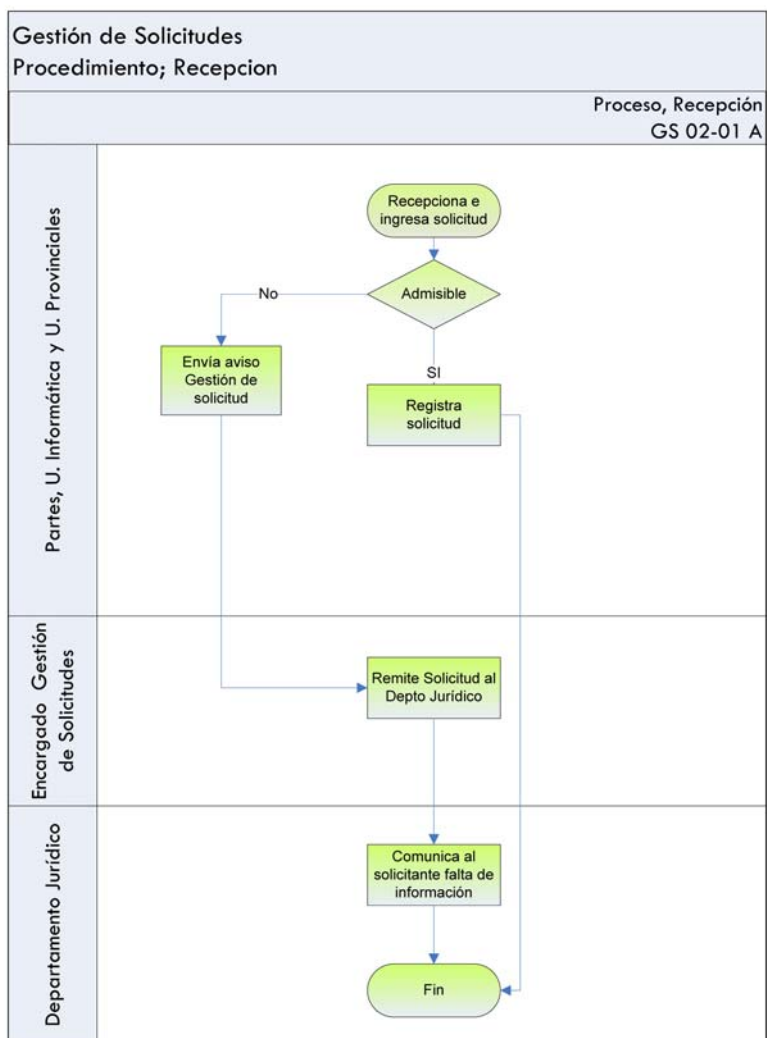
Elaborado por: Nicanor Bahamonde Loustau – Encargado Gestión de Solicitudes  
 Revisado por : Isolda Luco Canales – Encargada SAIP GORE Los Lagos, Rocío Vera Garay – Profesional Apoyo SAIP  
 Fuente: Guía Operativa Gestión de Solicitudes Acceso a la Información Pública  
 Comisión de Probidad y Transparencia – Ministerio Secretaría General de la Presidencia

## 2. Descripción del Procedimiento RECEPCION


 <b>Formulario Descripción de Procedimientos PMG SAIP 2011</b>						
Proceso		Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública				
Procedimiento		Recepción		Código Procedimiento		
Requisito Técnico		GS 02-02-A				
Fecha de entrada en vigencia		10-12-2010		Versión	2.0	
Responsable		Encargado Gestión de Solicitudes				
Objetivo		Recepcionar la solicitud de Información de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública N°20.285.				
Entrada		Formulario de solicitud de información, Manual de Gestión de Solicitudes.				
Salida		Solicitud de Información registrada				
Descripción del Procedimiento						
N°	Actividad	Descripción	Unidades que participan	Roles	Plazos	Herramientas, registros y/o documentos
1	Ingresar Solicitud	Ingresar la solicitud por <u>oficina de partes</u> o a través de las secretarías de las <u>Unidades Provinciales de Osorno y/o Chiloé</u> .	Oficina de Partes, Unidades Provinciales, Unidad Informática	Ejecutores, Encargada oficina de partes, Secretaria oficina provincial.	2 días	Manual de Gestión de Solicitudes, solicitud de información.
2	Revisa Admisibilidad	Si están incompletos los formularios se da cuenta al <u>encargado de Gestión de Solicitudes</u> . Se informa al <u>Depto Jurídico</u> del caso y se comunica al solicitante que debe completar los datos para poder ingresar su solicitud de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública.	Unidad Técnica de Informática, Departamento Jurídico, Encargado de gestión de solicitudes.	Ejecutor, Encargado de gestión de solicitudes e informático.  Supervisor, Jefa Departamento Jurídico.	1 día	Manual de Gestión de Solicitudes, Ley 20.285.
3						
Métodos de evaluación y/o mejora continua asociados al procedimiento (Si corresponde)						



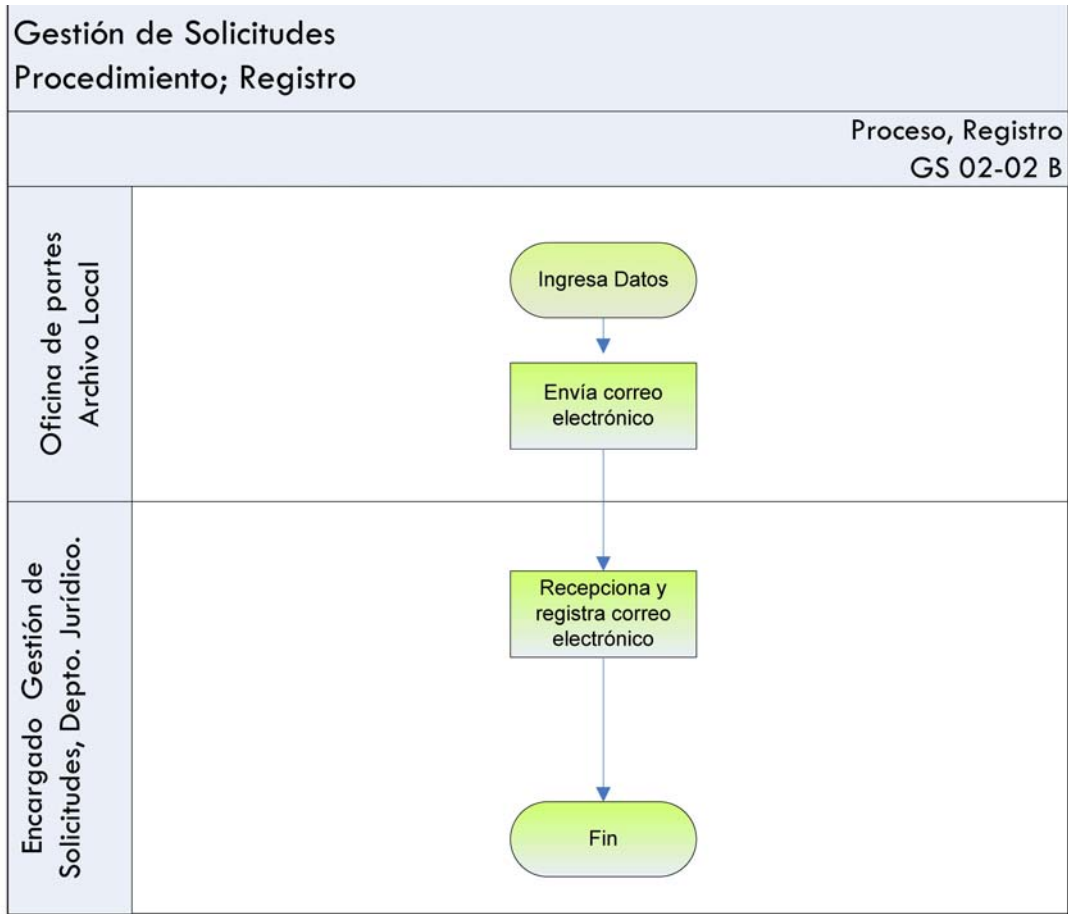
## 2.1. Diagrama de Flujo Procedimiento RECEPCION




### 3. Descripción del Procedimiento REGISTRO

		<b>Formulario Descripción de Procedimientos PMG SAIP 2011</b>				
Proceso		Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública				
Procedimiento		Registro	Código Procedimiento			
Requisito Técnico		GS 02-02-B				
Fecha de entrada en vigencia		10-12-2010	Versión	2.0		
Responsable		Encargado Gestión de Solicitudes				
Objetivo		Registrar en el sitio electrónico la solicitud de información.				
Entrada		Solicitud de Información, normativa legal vigente, manual de gestión de solicitudes.				
Salida		Correo electrónico con aviso de registro de la solicitud de información en sitio electrónico.				
Descripción del Procedimiento						
Nº	Actividad	Descripción	Unidades que participan	Roles	Plazos	Herramientas, registros y/o documentos
1	Ingresar los datos de la solicitud al sitio electrónico	Si están completos los datos de la solicitud, de acuerdo a la Ley, se transfiere la solicitud al formulario del sitio electrónico. Se ingresa al sitio electrónico con nombre de usuario y contraseña e ingresa la solicitud	Oficina de Partes Encargada archivo local.	Ejecutor: funcionaria oficina de partes y técnico informático y encargado de gestión de solicitudes	1 día	Manual de Gestión de Solicitudes, Sitio electrónico, formulario electrónico.
2	Envío correo electrónico automático	Se envía correo electrónico en forma automática al Encargado de Gestión de Solicitudes informando del ingreso de una nueva solicitud de información.	Departamento Jurídico. Encargado gestión de solicitudes.	Ejecutor: Jefa Depto. Jurídico, y Encargado de gestión de solicitudes	1 día	Sitio Electrónico, correo electrónico, solicitud de información.
Métodos de evaluación y/o mejora continua asociados al procedimiento (Si corresponde)						
Observaciones y/o comentarios						

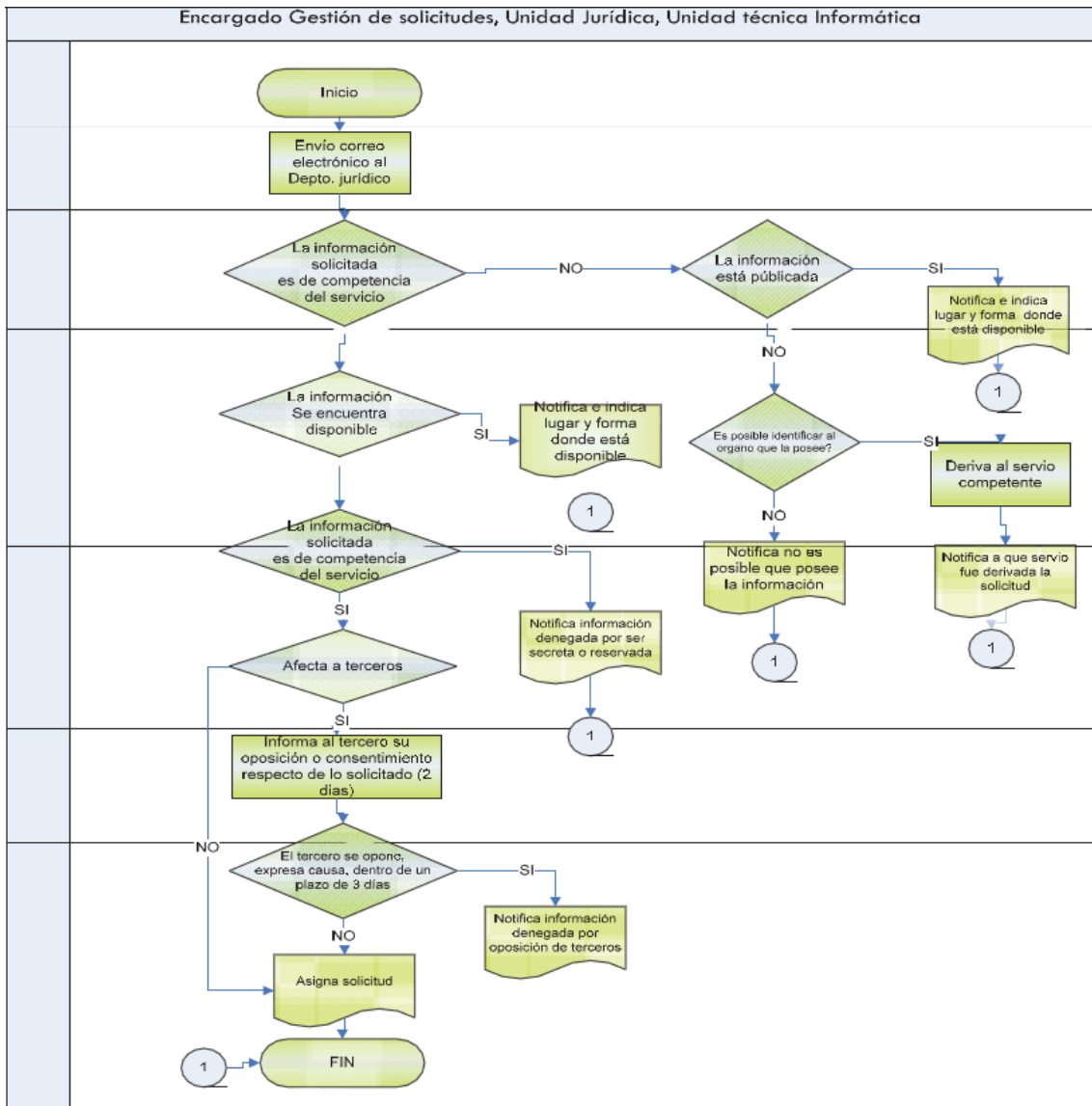
3.1. Diagrama de Flujo Procedimiento REGISTRO




#### 4. Descripción del Procedimiento PROCESAMIENTO

 <b>Formulario Descripción de Procedimientos PMG SAIP 2011</b>						
Proceso		Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública				
Procedimiento		Procesamiento	Código Procedimiento			
Requisito Técnico		GS 02-02-C				
Fecha de entrada en vigencia		10-12-2010	Versión		2.0	
Responsable		Encargado Gestión de Solicitudes				
Objetivo		Asignar responsable para dar respuesta a la solicitud de información				
Entrada		Recepción nuevo registro de Solicitud de Información				
Salida		Responsable responder solicitud de información				
Descripción del Procedimiento						
Nº	Actividad	Descripción	Unidades que participan	Roles	Plazos	Herramientas, registros y/o documentos
1	Recepción de correo electrónico	El encargado de Gestión de Solicitudes recibe correo electrónico dando aviso de una nueva solicitud de información	Unidad Técnica de Informática Encargado de gestión de solicitudes	Ejecutor: encargado de solicitudes e informático.	1 día	Correo electrónico, solicitud de información.
2	Envío correo electrónico al Depto. Jurídico para revisar solicitud	Se envía correo al Depto. Jurídico para analizar la solicitud e identificar la persona responsable de la respuesta.	Departamento Jurídico.	Supervisor, Jefa Depto. jurídico	1 día	Correo Electrónico, Solicitud de información
3	Se revisa la solicitud si es de su competencia, o deriva, afecta a terceros, y asigna responsable.	El Depto Jurídico revisa la solicitud ingresada y de acuerdo a la información requerida (si es de su competencia), se asigna al responsable de reunir los antecedentes para confeccionar la respuesta; de lo contrario deriva y notifica al solicitante. Si la información solicitada afecta a los derechos de terceras personas, el servicio comunica al tercero por carta certificada la facultad de oponerse a la entrega de los documentos solicitados, el tercero podrá oponerse en un plazo de 3 días hábiles con expresión de causa, con lo cual el servicio queda impedido de entregar la información, si el tercero no se opone el GORE puede entregar la información, Se ingresa al sitio electrónico y se asigna el responsable.	Departamento Jurídico.	Supervisor, Jefa Depto. jurídico	1 día	Ley 20.285,
4	Envío correo electrónico automático	Se envía correo electrónico en forma automática funcionario que debe elaborar la respuesta a la solicitud de información.	Departamento Jurídico.	Supervisor: Depto. Jurídico	1 día	Sitio electrónico
Métodos de evaluación y/o mejora continua asociados al procedimiento (Si corresponde)						

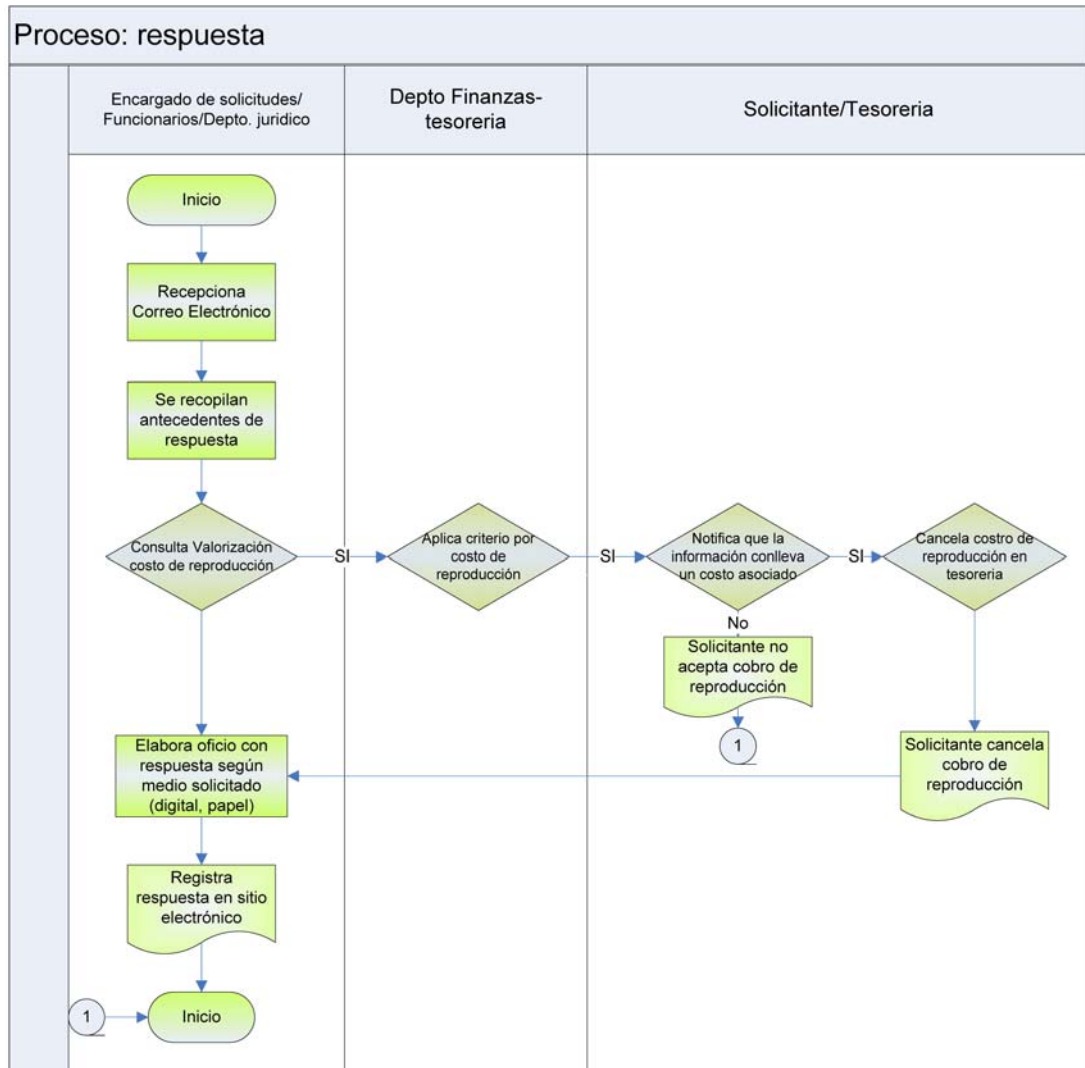
#### 4.1. Diagrama de Flujo Procedimiento PROCESAMIENTO



## 5. Descripción del Procedimiento RESPUESTA


 <b>Formulario Descripción de Procedimientos PMG SAIP 2011</b>						
Proceso		Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública				
Procedimiento		Respuesta	Código Procedimiento			
Requisito Técnico		GS 02-02-D				
Fecha de entrada en vigencia		10-12-2010	Versión		2.0	
Responsable		Encargado Gestión de Solicitudes				
Objetivo		Asignar responsable para dar respuesta a la solicitud de información				
Entrada		Recepción nuevo registro de Solicitud de Información				
Salida		Oficio y Solicitud e información respondida oportunamente.				
Descripción del Procedimiento						
Nº	Actividad	Descripción	Unidades que participan	Roles	Plazos	Herramientas, registros y/o documentos
1	Recepciona correo electrónico	Recibe correo con la solicitud de información asignada.	Funcionarios, Encargado de solicitudes y Depto. Jurídico.	Ejecutor: Funcionarios, Encargado de solicitudes y Depto. Jurídico.	1 día	Solicitud de información admisible, correo electrónico
2	Se prepara respuesta	Comienza a recopilar antecedentes para responder solicitud de información.	Funcionarios Gores	Ejecutor: Funcionarios.	10 días	Solicitud de información
3	Consulta valoración de costos	Reúne antecedentes y envía a valoración de cobro de reproducción según volumen de material. Tesorería notifica al solicitante de información costo a cancelar si recibe respuesta positiva, da visto bueno para entregar respuesta al solicitante.	Funcionario, Tesorería	Ejecutor: Funcionario, encargado de Tesorería Usuario: ciudadano	3 días	Resolución de cobro. Notificación de cobro Recibo ingreso de dinero.
4	Elabora oficio con respuesta según medio solicitado	Elabora oficio que acompaña expediente con la respuesta de solicitud de información, dejando copia en oficina de partes; informando al encargado de gestión de solicitudes.	Funcionario oficina de partes. Encargado de solicitudes	Ejecutor: Funcionario oficina de partes y encargado de solicitudes.	1 día	Oficio respuesta. Registro oficina de partes.
5	Registra respuesta en medio electrónico	Se registra respuesta entregada al solicitante.	Encargado de solicitudes	Ejecutor: funcionario encargado gestión de solicitudes	1 día	Sitio web GORE.
Métodos de evaluación y/o mejora continua asociados al procedimiento (Si corresponde)						

### 5.1. Diagrama de Flujo Procedimiento RESPUESTA



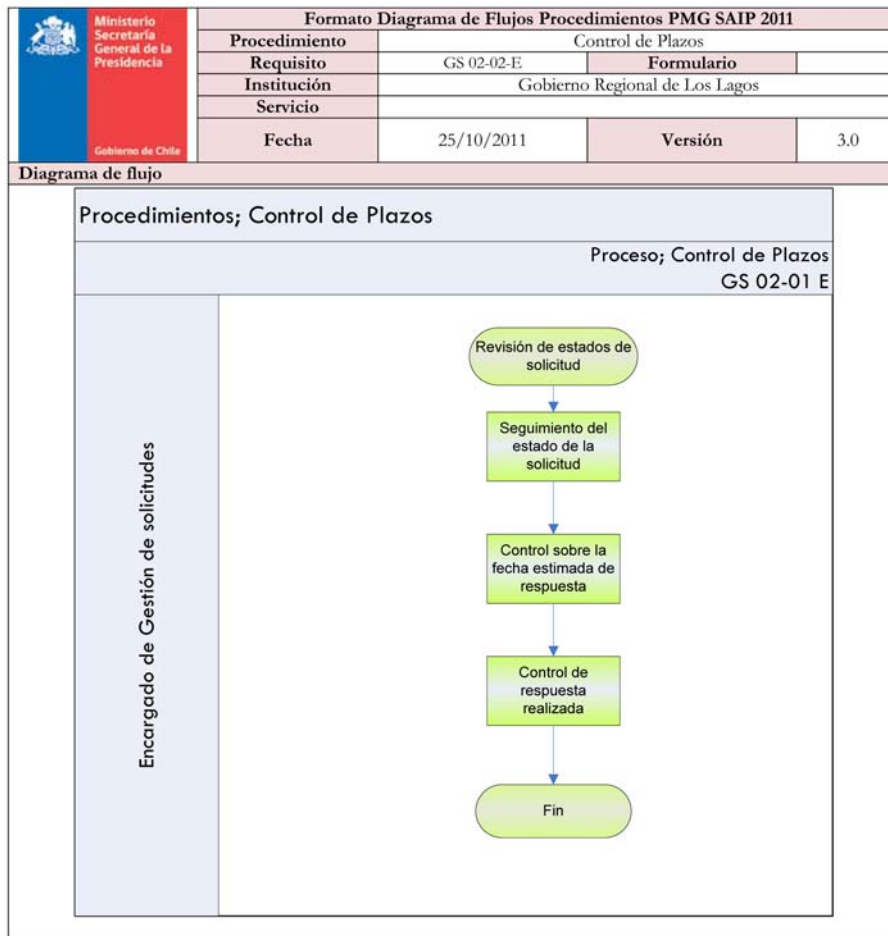


## 6. Descripción del Procedimiento CONTROL DE PLAZOS


 <b>Ministerio Secretaría General de la Presidencia</b>  Gobierno de Chile		<b>Formulario Descripción de Procedimientos PMG SAIP 2011</b>			
Proceso	Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública				
Procedimiento	Control de Plazos	Código Procedimiento			
Requisito Técnico	GS 02-02				
Fecha de entrada en vigencia	10-12-2010	Versión	2.0		
Responsable	Encargado Gestión de Solicitudes				
Objetivo	Controlar que las solicitudes de información sean respondidas dentro de los plazos establecidos por ley.				
Entrada	Listado de Solicitudes ingresadas con sus respectivos estados.				
Salida	Solicitudes				
Descripción del Procedimiento					
Actividad	Descripción	Unidades que participan	Roles	Plazos	Herramientas, registros y/o documentos
Revisar solicitudes no finalizadas	Se ingresa al sitio electrónico con nombre de usuario y contraseña. Ver listado de solicitudes ingresadas y no finalizadas.	Unidad de informática y encargado de gestión de solicitudes	Ejecutor, encargado de gestión de solicitud	1 día	Sitio electrónico
Consultar a los responsables Estado solicitudes.	Se consulta a los responsables de dar respuesta a las solicitudes el estado en que esta su solicitud y la fecha estimada de respuesta de manera de generarla dentro de los plazos fijados por ley.	Encargado gestión de solicitudes Funcionarios GORE	Ejecutor, encargado de gestión de solicitud	1 día	Correo electrónico
Métodos de evaluación y/o mejora continua asociados al procedimiento (Si corresponde)					
Observaciones y/o comentarios					



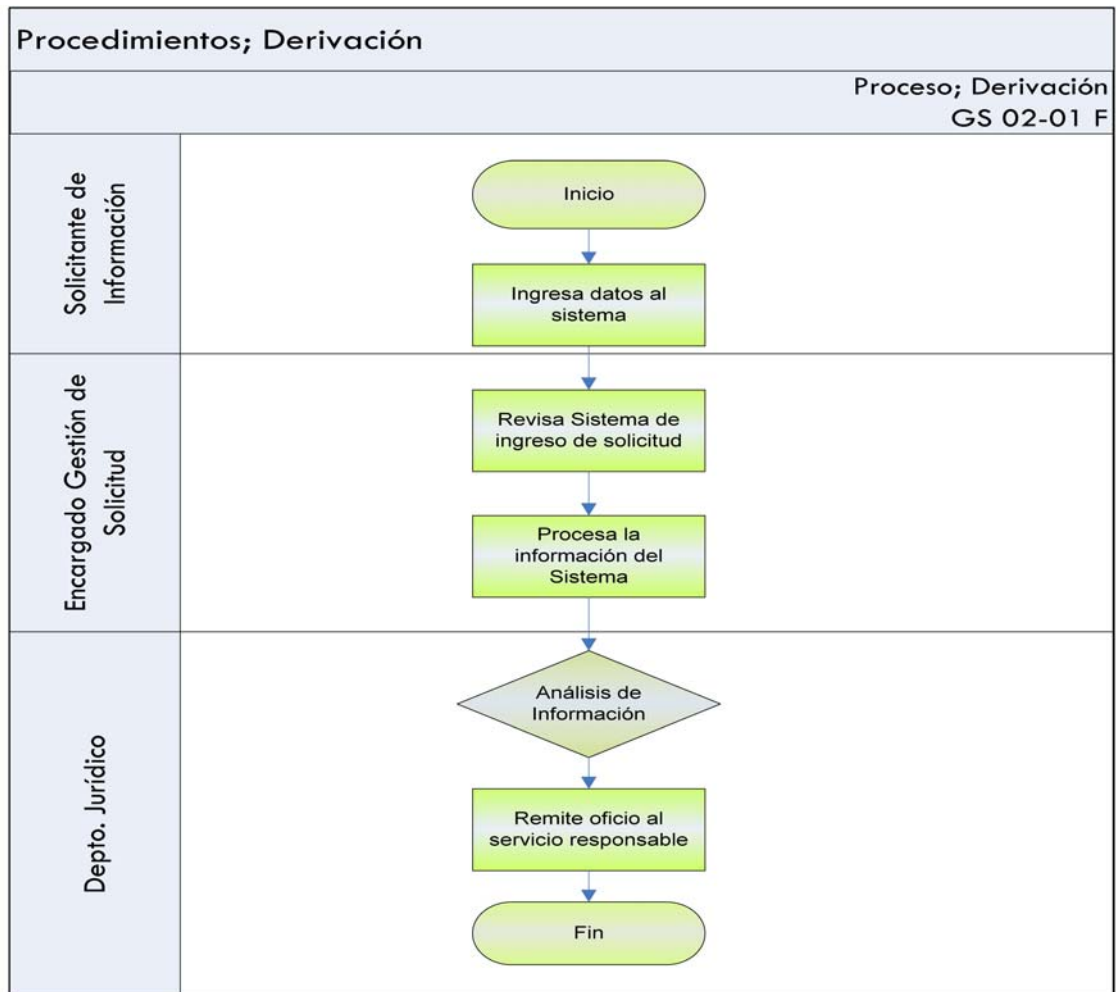
## 6.1. Diagrama de Flujo Procedimiento CONTROL DE PLAZOS



## 7. Descripción del Procedimiento DERIVACION

 <b>Formulario Descripción de Procedimientos PMG SAIP 2011</b>						
Proceso		Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública				
Procedimiento		Derivación	Código Procedimiento			
Requisito Técnico		GS 02-02				
Fecha de entrada en vigencia		10-12-2010	Versión	2.0		
Responsable		Encargado Gestión de Solicitudes				
Objetivo		Derivar al servicio que corresponda dar respuesta a la solicitud de información de acuerdo a la temática de la solicitud.				
Entrada		Solicitud de Información				
Salida		Derivación de solicitud de información a servicio que generará la respuesta.				
Descripción del Procedimiento						
Nº	Actividad	Descripción	Unidades que participan	Roles	Plazos	Herramientas, registros y/o documentos
1	Ingresar los datos de la solicitud al sitio electrónico	Si están completos los datos de la solicitud, de acuerdo a la Ley, se transfiere la solicitud al formulario del sitio electrónico. Se ingresa al sitio electrónico con nombre de usuario y contraseña e ingresa la solicitud.	Funcionarios GORE	Ejecutor, solicitante de información	1 día	Sitio electrónico, Manual de Gestión de Solicitudes.
2	Envío correo electrónico automático	Se envía correo electrónico en forma automática al Encargado de Gestión de Solicitudes informando del ingreso de una nueva solicitud de información.	Encargado gestión de solicitudes	Ejecutor, Encargado gestión de solicitudes	1 día	Sitio electrónico
3	Recepción de correo electrónico	Se envía correo electrónico en forma automática al Encargado de Gestión de Solicitudes informando del ingreso de una nueva solicitud de información.	Encargado gestión de solicitudes	Ejecutor, Encargado gestión de solicitudes	1 día	Sitio electrónico
4	Envío correo electrónico al Depto. Jurídico para revisar solicitud.	Se envía correo al Depto. Jurídico para analizar la solicitud e identificar el o los servicios al cual debe derivarse la solicitud de acuerdo a la temática de esta.	Departamento Jurídico	Supervisor, Jefa Depto. Jurídico	1 día	Correo electrónico
5	Se define el servicio al cual se deriva	Se define de acuerdo a la temática de la solicitud de información el servicio que debe dar respuesta a la solicitud.	Departamento Jurídico	Supervisor, Jefa Depto. Jurídico	1 día	Funciones de los servicios
6	Derivación de solicitud.	Una vez definido el o los servicios a los cuales se debe derivar la solicitud se confeccionan el oficio y se despachan con copia a la dirección física o electrónica del solicitante y se registra en sitio electrónico.	Encargado gestión de solicitudes Departamento Jurídico	Ejecutor, Jefa Depto. Jurídico y Encargado gestión de solicitudes	2 días	Oficio conductor
Métodos de evaluación y/o mejora continua asociados al procedimiento (Si corresponde)						
Observaciones y/o comentarios						

7.1. Diagrama de Flujo Procedimiento DERIVACION



## **ANEXOS**

## **ANEXO N°1**

### **Formulario Acceso a la Información Pública**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública



AB087P Nº 000001

SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA
LEY Nº 20.285

Instrucciones: Complete el formulario con letra imprenta.

LEY Nº 20.285 SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE
Nombres y Apellidos / Razón Social:
Nombres y Apellidos del Apoderado (si corresponde):
Domicilio: Calle, Número, Departamento, Comuna, Ciudad, Región

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, soporte, etc.:

Notificación (marque con una X y especifique)
Deseo ser notificado por correo electrónico: Si [ ] 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

POR UN CHILE MAS TRANSPARENTE. GOBIERNO DE CHILE



AB087P Nº 000001

Nombres y Apellidos del Solicitante o del Apoderado (si corresponde):
Timbre:

Firma del Solicitante:
Fecha: [ ][ ] / [ ][ ] / [ ][ ][ ][ ]

LEY Nº 20.285 DE TRANSPARENCIA POR UN CHILE MAS TRANSPARENTE GOBIERNO DE CHILE



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA (opcional)**

Datos Personales	
Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Teléfono:
Rut:	Nacionalidad:

Edad (marque con una X)	
Menor de 18 años	<input type="checkbox"/>
18 - 29	<input type="checkbox"/>
30 - 49	<input type="checkbox"/>
50 - 69	<input type="checkbox"/>
70 ó más	<input type="checkbox"/>

Ocupación	
Dueña/o de casa	<input type="checkbox"/>
Estudiante	<input type="checkbox"/>
Jubilado/a - Pensionado/a	<input type="checkbox"/>
Cesante	<input type="checkbox"/>
Trabajador/a asalariado/a	<input type="checkbox"/>
Patrón/a - Empleador/a / Empresario	<input type="checkbox"/>
Trabajador/a independiente	<input type="checkbox"/>
Trabajador/a servicio doméstico	<input type="checkbox"/>
Investigador/a / académico/a	<input type="checkbox"/>
Periodista	<input type="checkbox"/>
Funcionario/a público/a	<input type="checkbox"/>
Miembro de organización de la sociedad civil	<input type="checkbox"/>
Miembro de gremio empresarial	<input type="checkbox"/>
Miembro de gremio / asociación / sindicato	<input type="checkbox"/>
Otra	<input type="checkbox"/>

Tipo de organización en la que participa	
Centro de padres	<input type="checkbox"/>
Club deportivo	<input type="checkbox"/>
Colegios profesionales / técnicos	<input type="checkbox"/>
Cooperativas	<input type="checkbox"/>
Iglesia / entidades religiosas	<input type="checkbox"/>
Organización de adultos mayores	<input type="checkbox"/>
Organización de mujeres	<input type="checkbox"/>
Organización juvenil / estudiantil	<input type="checkbox"/>
Organización vecinal	<input type="checkbox"/>
Participación política	<input type="checkbox"/>
Organización sindical	<input type="checkbox"/>
Organización cultural	<input type="checkbox"/>
Organización medioambiental	<input type="checkbox"/>
Otras organizaciones	<input type="checkbox"/>

Nivel educacional	
Básica incompleta	<input type="checkbox"/>
Básica completa	<input type="checkbox"/>
Media incompleta	<input type="checkbox"/>
Media completa	<input type="checkbox"/>
Educación técnica / profesional	<input type="checkbox"/>
Universitaria	<input type="checkbox"/>
Postgrado (Master, Doctorado)	<input type="checkbox"/>
Sin educación	<input type="checkbox"/>

Frecuencia de participación en la organización	
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Sólo estoy inscrito	<input type="checkbox"/>

LEY N° 20.285 SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

POR UN CHILE MÁS TRANSPARENTE. GOBIERNO DE CHILE

**Información relevante**

1. La respuesta a su solicitud tiene un plazo máximo de 20 días hábiles. Sin embargo, éste podría ser prorrogado por otros 10 días hábiles en casos justificados.
2. La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que usted señale, siempre que no signifique un costo excesivo.
3. La reproducción de la información puede tener costo. El no pago de éste impide la entrega de la información.

**Por Un Chile Más Transparente**  
Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública  
GOBIERNO DE CHILE

## **ANEXO N°2**

### **Resolución declara Reservados y/o Secretos Actos y Documentos del Gobierno Regional**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública





GOBIERNO DE CHILE



REF.: DECLARA RESERVADOS Y/O  
SECRETOS ACTOS Y DOCUMENTOS QUE  
INDICA.

RES. EXENTA N° 001090 /

PUERTO MONTT, 09 ABRIL 2009

**V I S T O S:**

- a) Lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública;
- b) Lo señalado en el Artículo N° 8 de la Constitución Política de la República;
- c) Lo dispuesto en la L.O.C. 18.575, modificada por la Ley 19.653, sobre Bases Generales de la Administración del Estado;
- d) Lo dispuesto en la Resolución N° 1600/2008, de la Contraloría General de la República ;  
y
- g) Las facultades que me confiere el DFL 1-19.175, 2005 de Interior, que fijó el texto refundido de la L.O.C. sobre Gobierno y Administración Regional, en sus normas pertinentes.

**R E S U E L V O:**

- 1.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 20.285; **DECLARASE** como actos administrativos, documentos y antecedentes "SECRETOS O RESERVADOS", según el caso, los que se indican a continuación y por las consideraciones que se señalan:
- a) Los de carácter nominativo que conlleven o contengan una apreciación de juicio o valor sobre una persona determinada o claramente identificable, cuyo conocimiento o difusión pueda afectar el interés privado, tales como:
    - a.1) Las calificaciones de los funcionarios públicos y las apelaciones respectivas, hasta el momento de su notificación a los interesados.
    - a.2) Las solicitudes de renuncia de los funcionarios de exclusiva confianza, hasta su notificación.
    - a.3) Las resoluciones de nombramiento mediante concurso público, hasta su notificación a los interesados.
    - a.4) Las notificaciones sobre término de los servicios contratados en los casos de personal a contrata y de los convenios a honorarios, de acuerdo a lo que dispone la Ley para cada uno de estos casos, hasta su total tramitación.
    - a.5) Las resoluciones que dispongan las comisiones de servicio por más de 60 días y las de destinaciones, hasta su notificación a los interesados.
    - a.6) Informes del Departamento de Auditoría relativo a exámenes peritajes o estudios que involucren distintas áreas de este servicio y en las cuales se emita juicios o se compruebe hechos que puedan involucrar a personas determinadas o claramente identificables, en materias que necesiten de un procedimiento sumarial previo.
    - a.7) Informes del Departamento de Auditoría Interna, relacionados con la ejecución de un proyecto o programa financiado con recursos administrados por este servicio, que involucren un juicio sobre la gestión de los funcionarios responsables, en relación con las normas de probidad administrativa, mientras no se incoe y resuelva el proceso disciplinario correspondiente;
  - b) Los actos, documentos o antecedentes cuya comunicación o conocimiento afecte la vida privada de una persona individualizada o identificable.
  - c) Expedientes relativos a procedimientos disciplinarios de cualquier naturaleza, sólo respecto de terceros ajenos a dicho procedimiento.

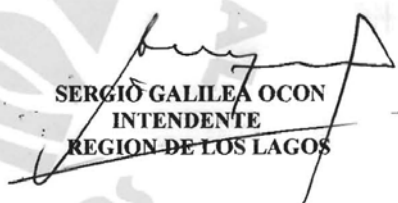


GOBIERNO DE CHILE



- d) Actos o documentos relativos a la defensa, seguridad nacional, mantenimiento de orden público, prevención y represión de la criminalidad, como son los antecedentes, planos y otros relativos a los diseños de los recintos carcelarios, retenes y comisarias de Carabineros de Chile o de la Policía de Investigaciones y recintos del Poder Judicial, que se financian con recursos del F.N.D.R.
  - e) Los documentos relacionados con las prioritizaciones del Programa de Mejoramiento Barrios, Programa Mejoramiento Urbano y Fondo Comunitario, mientras éstos se tramitan en el Departamento de Desarrollo Social y Municipios, hasta la etapa de propuesta formal del órgano ejecutivo al Consejo Regional.
  - f) Los documentos relativos a evaluaciones y prioritizaciones de los proyectos que se financian con el 2% del FNDR para actividades culturales, en tanto éstos son tramitados por el Departamento de Cultura y Universidades.
- 2.- Dejase sin efecto la Resolución N° 1081, de fecha 24/04/02, que declaró como actos administrativos, documentos y antecedentes "SECRETOS O RESERVADOS", según el caso, los que se indicaban en la misma, de acuerdo a lo que señalaba el art. 10 del D.S. N° 26 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
  - 3.- Comuníquese la presente resolución a todos los funcionarios/as del Gobierno Regional de Los Lagos, dejándose la debida constancia de haber recibido el presente documento.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
**SERGIO GALILEA OCON**  
**INTENDENTE**  
**REGION DE LOS LAGOS**



Distribución:

- Funcionarios/AS Gore
- Ofic. Partes Gore.

## **ANEXO N°3**

### **Resolución Delega Facultades a Jefes de División**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública



DELEGA FACULTADES QUE  
INDICA.-

3224

RESOLUCION EXENTA N° \_\_\_\_\_ /

PUERTO MONTT, 16 NOV. 2010

**VISTOS:**

- a) La necesidad de delegar en los Jefes de División este Gobierno Regional la facultad de firmar la correspondencia y documentación necesaria para dar mayor agilidad al despacho de los documentos que emanan de este servicio relacionados a la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la información Pública;
- b) La Res. N° 1600-2008, de la Contraloría General de la República;
- c) Lo dispuesto en la L.O.C. sobre Bases Generales de la Administración del Estado y las facultades que me confiere la L.O.C. sobre Gobierno y Administración Regional.

**RESUELVO:**

1.- **DELEGAR** en quienes ejerzan el cargo de Jefe de División del Gobierno Regional de Los Lagos, la facultad de firmar, por "orden del Intendente", toda la correspondencia y documentación necesaria para dar mayor agilidad al despacho de los documentos emitidos por este servicio, dando respuesta a peticiones emanados en virtud de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, de acuerdo a las materias que le corresponda a cada División.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
  
**JUAN SEBASTIAN MONTES PORCILE**  
**INTENDENTE**  
**REGION DE LOS LAGOS**

  
CGRO/ILC/nbl

**Distribución:**

- Jefes de División GORE Los lagos.
- Jefes de Departamentos y Unidades GORE Los Lagos.
- Archivo Oficina de Partes del Gore.

## **ANEXO N°4**

### **Resolución establece costos directos de reproducción**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública



**MODIFICA RESOLUCION QUE ESTABLECE  
COSTOS DIRECTOS DE REPRODUCCION DE  
SOLICITUDES DE ACCESO A LA  
INFORMACION, LEY 20.285.-**

**RES. EXENTA N° 2248 /**

**PUERTO MONTT, 20 OCT. 2011**

**VISTOS:**

- a) Lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, que dispone que sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice a cobrar por la entrega de la información solicitada;
- b) El D.S. N° 13/2009, de la Secretaría General de la Presidencia que establece el Reglamento de la Ley anterior, especialmente lo señalado en su artículo 20;
- c) El Oficio Instructivo N° 00877/2009, del Ministro Secretario General de la Presidencia; que ordena se dicte el respectivo acto administrativo que fije los costos directos de reproducción de la información requerida a los servicios públicos;
- d) El Oficio Instructivo N° 106/2009, del Ministro Secretario General de la Presidencia; que señala las directrices para la fase inicial de Implementación de la Ley antes indicada, al interior de los servicios e instituciones públicas;
- e) El Oficio Instructivo N° 239/2009, del Ministro Secretario General de la Presidencia, que solicita se informe sobre los avances de y preparación de Implementación de la Ley sobre Acceso a la Información Pública, al interior de los servicios e instituciones públicas;
- f) La Resolución Exenta N° 1959, de fecha 23/07/2009, que estableció el cobro de los costos de reproducción de la información requerida vía Ley 20.285;
- g) Lo dispuesto en la Resolución N° 1600/2008, de la Contraloría General de la República;
- h) Las facultades que me confiere el DFL1-19.175/2005 de Interior, que fijó el texto refundido de la L.O.C. sobre Gobierno y Administración Regional, en sus normas pertinentes.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que de acuerdo al inciso final del Art. 10 de la Ley 20.285, el derecho de acceso a la información pública lo es a aquellas contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, como asimismo a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea su formato o soporte, salvo las que expresamente por ley se encuentran exceptuadas.
- 2.- Que el art. 18 de la Ley 20.285, solo permite exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice a cobrar por entregar la información solicitada.
- 3.- Que el art. 20 inc. 2° del D.S 13/2009, que establece el reglamento de la Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, define por costos directos de reproducción a todos los necesarios para obtener la información en el soporte que el requirente haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que el o los funcionarios ocupen en la realización de la reproducción.



**RESUELVO:**

- 1.- Modificar la Resolución Exenta N° 1959, de fecha 23/07/2009, de este Gobierno Regional de Los Lagos, que estableció el cobro de los costos de reproducción de la información requerida vía Ley 20.285;
- 2.- Establecer a contar de esta fecha, la existencia de un procedimiento de cobro y registro de los costos directos de reproducción en que se incurra, con motivo de las solicitudes de acceso a la información que se presenten, de acuerdo a la aplicación de la Ley 20.285.
- 3.- Determinense a contar de esta fecha, los siguientes costos directos de reproducción, en moneda nacional:

SOPORTE	VALOR NETO UNITARIO \$
COPIA OFICIO/ CARTA	\$25
IMPRESIÓN (costo por hoja laser tamaño carta u oficio)	\$25
CD	\$230
DVD	\$600
FOTOCOPIAS DE PLANOS PAPEL BOND 90 ML	\$1.600

- 4.- Los valores cobrados por este concepto serán depositados por el interesado en la Cuenta Corriente N° 82509071043, o bien pagados directamente en el Dpto. de Finanzas, de este Gobierno Regional, ubicado en Av. Décima Región 480, 4to.piso, de esta ciudad, quien deberá emitir un comprobante para tal efecto.
- 5.- Copia de la presente resolución, deberá mantenerse en la Oficina de Partes, en un lugar visible y publicarse en la página de Gobierno Transparente de este servicio.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
**JEAN SEBASTIAN MONTES PORCILE**  
INTENDENTE  
REGION DE LOS LAGOS

  
M.C.I.

Distribución:

- Jefes de División Gore.
- Jefes de Departamento Gore.
- Encargados de Unidades Gore.
- Encargados de Programas Gore.
- Ofic. Partes Gore.

## **ANEXO N°5**

### **Formato Oficio Respuesta Solicitud de Información**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública





ORD. GR. N° 1250 /

ANT : Sistema de Gestión de  
Solicitudes N°  
AB087W-0000061

MAT : Da respuesta

PUERTO MONTT, 21 ABR. 2011

De : SR. INTENDENTE REGION DE LOS LAGOS

A : SRA. PAOLA LEPE ZUÑIGA


A través del presente informo a usted lo siguiente, respecto a la solicitud de información N° AB087W-0000061:

- La Licitación de proyecto "ADQUISICION DE CAMION RECOLECTOR Y CONTENEDORES PARA LOS SECTORES DE TEGUALDA, FRESIA Y PARGA" se encuentra con su proceso de licitación y adjudicación terminado.
- La información del proceso se puede encontrar el siguiente dirección web: <https://www.mercadopublico.cl>, con la **ID 4037-217-LP10**.

Para mayor información se adjunta el respaldo papel

Saluda atte. a Ud.

POR ORDEN DEL INTENDENTE

  
RENE URIBE EBNER  
JEFE DIVISION  
ANALISIS Y CONTROL DE GESTION  
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

LOR/MMU/mmu

**DISTRIBUCION:**

- Destinatario
- Depto. Jurídico GORE Los Lagos.
- Of. Partes Gobierno Regional.

## **ANEXO N°6**

### **Formato Oficio falta faltan datos solicitud**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública



ORD.: N°- 0550 /

ANT.: Solicitud de Información N° AB087W-0000052 de fecha 07/02/2011.

GOBIERNO REGIONAL  
DE LOS LAGOS

MAT.: Requiere precisar Solicitud de Información en el marco de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

PUERTO MONTT, 16 FEB. 2011

DE: GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

A: SR. LUCIANO HERRERA HERRERA

En el marco de la aplicación de la Ley N°20.285, el Gobierno Regional de Los Lagos ha recibido, con fecha 07 de febrero de 2011, su presentación citada en la referencia, en la cual expone situación relativa a proyecto de residuos sólidos en la Provincia de Chiloé.

Sin embargo, en dicha presentación usted no formula a este Gobierno Regional alguna solicitud concreta de información específica.

Según lo dispuesto en el artículo N° 12 de la Ley anteriormente señalada sobre Acceso a la Información Pública, uno de los requisitos necesarios de toda presentación es que contenga la identificación clara de la información que se requiere.

Atendido lo anterior, se requiere a usted para que dentro del plazo de cinco días contado desde la notificación de este oficio, subsane la falta (identifique en forma clara la información que se requiere); si así no lo hiciera, se tendrá por desistido de su presentación.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL INTENDENTE



Carmen Gloria Balmaceda Olavarrieta  
JEFA DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

RN/nbl

DISTRIBUCION:

- SR. Luciano Herrera Herrera ([apromades\\_puacura@hotmail.com](mailto:apromades_puacura@hotmail.com)) .
- c.c.: Departamento Jurídico Gobierno Regional.
- Encargado Gestión de Solicitudes Transparencia GORE.
- Oficina de Partes GORE.

## **ANEXO N°7**

### **Formato Resolución Deriva Solicitud de Información**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública



ORD.: N° 2201

ANT.: Solicitud de Información  
N°AB087W-0000082.

MAT.: Deriva Solicitud de  
Información en el marco de  
la Ley N°20.285 sobre Acceso  
a la Información Pública"

PUERTO MONTT, 12 JUL. 2011

DE : SR. INTENDENTE REGION DE LOS LAGOS,  
Don Juan Sebastián Montes Porcile.

A : SR. SEREMI DE EDUCACION REGION DE LOS LAGOS,  
Don CARLOS MUÑOZ OYARZUN.

Se ha dirigido a este Gobierno Regional de Los Lagos, don Felipe Heusser, como apoderado de la Fundación Ciudadano Inteligente, solicitando lo siguiente: "Sobre el proyecto de educación PROGRAMA MINGA, en la Región de los Lagos: -Estado actual. -Detalles del programa, financiamiento y actores. -Rol de los "consejos de asesores empresariales". 2010-2014 -----  
----- Esta solicitud fue enviada a través de AccesoInteligente.org. Para facilitar su proceso automático, le rogamos incluir el código completo de solicitud en el asunto o cuerpo de la respuesta".

Al respecto, y atendiendo lo señalado en el artículo 13, de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, cumple con indicar que no se podrá acceder a su requerimiento en virtud que el órgano competente para conocer de la solicitud es el SEREMIA DE EDUCACION, de esta región.

En consecuencia, se remitirá la presentación a la Entidad antes señalada para que se sirva dar respuesta directamente al interesado.

Saluda atentamente a usted.

POR ORDEN DEL INTENDENTE



RENE URIBE EBNER  
JEFE DE DIVISION  
ANALISIS Y CONTROL DE GESTION  
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

ILC/nbl

DISTRIBUCION:

- SEREMI Educación.
- Sr. Felipe Heusser, Fundación Ciudadano Inteligente.
- División Análisi y Control de Gestión.
- Depto. Jurídico GORE Los Lagos.
- Of. Partes Gobierno Regional.

Nº de solicitud: **AB087W-000082**

Fecha ingreso: **07-07-2011**

Solicitante: **Fundación Ciudadano Inteligente**

Apoderado: **Felipe Heusser**

Dirección: **Holanda**

Número: **895**

Departamento:

Región: **Región  
Metropolitana**

Comuna: **Providencia**

Ciudad: **Santiago**

Correo electrónico: **info@accesointeligente.org**

Dirigida a: **Ministerio del Interior**

Entidad: **Gobierno Regional de Los Lagos**

**Notificar por correo electrónico**

Si

**Forma de recepción de la información solicitada**

Correo electrónico

**Formato de entrega**

Formato electrónico o digital

**Información Solicitada**

Sobre el proyecto de educación "Programa Minga", en la Región de los Lagos: -Estado actual. -Detalles del programa, financiamiento y actores. -Rol de los "consejos de asesores empresariales". 2010-2014 ----- Esta solicitud fue enviada a través de AccesoInteligente.org. Para facilitar su proceso automático, le rogamos incluir el código completo de solicitud en el asunto o cuerpo de la respuesta.

## **ANEXO N8**

### **Orientaciones para el uso del Sistema de Gestión de Solicitudes**

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública

**OBJETIVO:**

Este documento describe los procedimientos que deben ser realizados por los distintos perfiles para ingresar, actualizar y administrar Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Sistema de Gestión de Solicitudes. Este procedimiento es aplicable a las solicitudes presentadas mediante el formulario impreso de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, como aquellas formuladas por otros medios escritos (cartas) y las que se ingresan mediante sitios electrónicos.

**DESCRIPCIÓN DE PERFILES:**

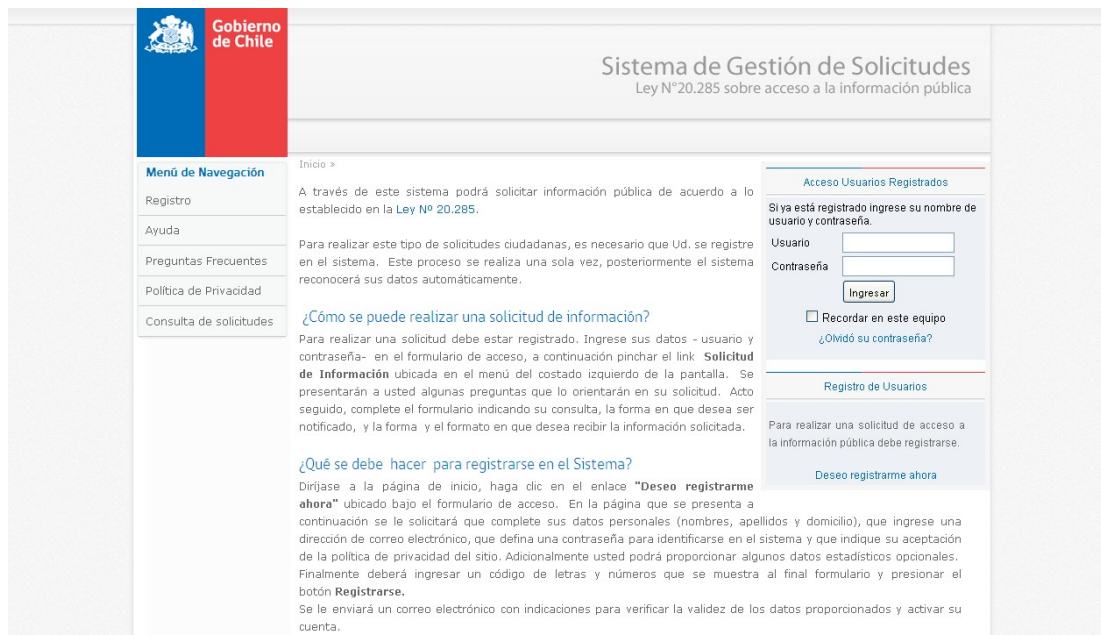
En el Sistema de Gestión de Solicitudes existen distintos perfiles dependiendo de la función asignada dentro de cada Servicio.

1. El perfil Digitador corresponde a una persona designada por el Servicio para ingresar las solicitudes al Sistema de Gestión de Solicitudes que llegan a las oficinas en formato escrito: Formulario impreso o carta.
2. El perfil Responsable corresponde a una persona designada por el Servicio para gestionar las solicitudes, teniendo acceso a los días hábiles restantes y modificación de los estados de cada solicitud. Adicionalmente, tiene todas las facultades del perfil Digitador.
3. El perfil Asignador corresponde a una persona designada por el Servicio para asignar las solicitudes de Acceso a la Información al usuario Responsable que corresponda. Adicionalmente, tiene todas las facultades del perfil Digitador y Responsable.
4. El perfil Administrador de Sistema corresponde a una persona designada por el Servicio para administrar las cuentas de los diferentes usuarios.
5. El perfil Jefatura corresponde al usuario jefe del Servicio dentro del Sistema de Gestión de Solicitudes. Cuenta con las funciones de Reportes estadísticos, contiene la información con estadística agregada de las solicitudes por períodos, Estados y Etapas. Adicionalmente, tiene todas las facultades del perfil Responsable y Asignador.

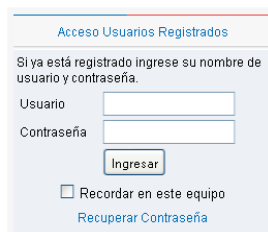


## A. ACCESO INTERFAZ USUARIOS

- Ingrese a la página principal del Sistema de Gestión de Solicitudes de su Servicio: <http://sgs.goreloslagos.cl>.



- Ingrese al sistema mediante el formulario de acceso que se encuentra ubicado en el sector derecho de la página antes mencionada.



**Si usted no posee un nombre de usuario y una contraseña, debe solicitarla al jefe directo de su respectivo Servicio.**

### Advertencia:



No utilice el formulario de Registro de Usuarios para obtener una cuenta en el sistema. Este formulario está dirigido sólo a los solicitantes y no le permitirá acceder a las funciones de gestión de solicitudes.

## B. INTERFAZ USUARIO DIGITADOR

Esta interfaz permite a un Usuario cuyo perfil sea Digitador, realizar el ingreso de solicitudes de Acceso a la Información Pública correspondiente a los formularios impresos y cartas.

1. Ingrese a la página principal del Sistema de Gestión de Solicitudes de su Servicio.

2. Ingrese con su nombre de usuario y contraseña correspondiente al Usuario Administrador de Sistema.

3. Ingrese al sistema utilizando una cuenta previamente habilitada cuyo perfil sea **Digitador**.
4. Una vez que acceda al sistema, podrá visualizar la pantalla principal. Al costado izquierdo podrá observar el Menú de Navegación y al costado derecho el contenido. Por defecto, al ingresar se presenta el Ingreso de Solicitudes donde se le presentará un formulario para el ingreso de solicitudes de Acceso a la Información Pública.

El Menú de Navegación permite el acceso a los siguientes módulos:

- **Mis Datos:** Este módulo consiste en un formulario el cual permite ver y editar información asociada a la cuenta del usuario responsable. El funcionamiento de este formulario es equivalente al formulario de Registro disponible en la página principal del sistema.
- **Ingreso de solicitudes:** Este módulo permite realizar el ingreso de solicitudes de acceso a la información pública.
- **Rectificar Solicitudes:** Este módulo permite rectificar en el sistema aquellas solicitudes cuya rectificación se efectuó en formato escrito.

**Gobierno de Chile**

**Sistema de Gestión de Solicitudes**  
Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública

Buscador  Bienvenido Don(a) *Claudio Prado* (Digitador) | Salir

Inicio »

**Solicitud de Acceso a Información Pública**

Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social

Los campos indicados con (\*) son obligatorios

**Información del formulario**

Medio de ingreso  Formulario  Carta  Derivación

Folio del formulario \*  Ejem: AL001P-0000001

Fecha recepción de la solicitud \*

En el campo "Fecha de recepción de la solicitud" se debe ingresar el día, mes y año (DD-MM-AAAA) en que el servicio u organismo recibió un Formulario, una Carta o una Derivación. (este dato no podrá ser modificado una vez ingresada la solicitud)

**Datos Personales**

Correo Electrónico

Tipo de Persona

Nombres \*

Apellido Paterno \*

Apellido Materno \*

**Domicilio**

Dirección \*  Número \*

Departamento

País \*  Ciudad \*


**Información de la Solicitud**

#### a. INGRESO DE SOLICITUDES

En Ingreso de Solicitudes encontrará el formulario correspondiente para ingresar las solicitudes al sistema.

1. En la sección **Información del formulario** es posible ingresar los datos que identificarán la solicitud, junto a una leyenda indicando con (\*) los campos obligatorios.
  - Medio de ingreso: Seleccione el modo que corresponda entre formulario, carta o derivación.

- Folio del Formulario (solo para formularios impresos): Corresponde al código único impreso en la parte superior del formulario. Este código debe ser ingresado de la misma manera que se encuentra escrito en el formulario impreso. Si usted desea ingresar solicitudes presentadas por carta deje este campo vacío, el sistema asignará automáticamente un código al momento de enviar los datos.
- Fecha recepción de la solicitud: Corresponde a la fecha con la cual fue recibida la solicitud, tal como figura en el formulario, no la fecha de ingreso de la solicitud al sistema.

Información del formulario	
Medio de ingreso	<input checked="" type="radio"/> Formulario <input type="radio"/> Carta <input type="radio"/> Derivación
Folio del formulario *	<input type="text"/> Ejem: AL001P-0000001
Fecha recepción de la solicitud *	<input type="text"/> 
En el campo "Fecha de recepción de la solicitud" se debe ingresar el día, mes y año (DD-MM-AAAA) en que el servicio u organismo recibió un Formulario, una Carta o una Derivación. , (este dato no podrá ser modificado una vez ingresada la solicitud)	

2. En caso que la solicitud a ingresar corresponda a una Derivación, se requiere completar una serie de datos adicionales como la entidad desde donde se derivó, adjuntar el documento, la observación sobre el ingreso, fecha original de la solicitud, folio original de la solicitud derivada y la fecha en que se recibió la solicitud derivada.

Información del formulario	
Medio de ingreso	<input type="radio"/> Formulario <input type="radio"/> Carta <input checked="" type="radio"/> Derivación
Dependencia	Seleccione... 
Entidad	
Otra	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Otra (Ejemplo: Casa de Moneda)
Documento	<input type="text"/>
(Ingrese la dirección web del documento asociado a esta solicitud)	
Observación	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>
Fecha original solicitud *	<input type="text"/> 
Folio del formulario *	<input type="text"/> Ejem: AL001P-0000001
Fecha recepción de la solicitud *	<input type="text"/> 
En el campo "Fecha de recepción de la solicitud" se debe ingresar el día, mes y año (DD-MM-AAAA) en que el servicio u organismo recibió un Formulario, una Carta o una Derivación. , (este dato no podrá ser modificado una vez ingresada la solicitud)	

3. En la sección Datos Personales transcriba la información ingresada en las secciones correspondientes del formulario impreso, carta o derivación.

Datos Personales	
Correo Electrónico	<input type="text"/>
Tipo de Persona	Natural <input type="button" value="v"/>
Nombres *	<input type="text"/>
Apellido Paterno *	<input type="text"/>
Apellido Materno *	<input type="text"/>

4. En la sección Domicilio transcriba la información ingresada en las secciones correspondientes del formulario impreso, carta o derivación. En el caso particular de País, Región y Comuna seleccione los valores en las listas desplegables disponibles para cada caso.

Domicilio			
Dirección *	<input type="text"/>	Número *	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>		
País *	Chile <input type="button" value="v"/>		
Región *	<input type="text" value="-Seleccione-&gt;"/> <input type="button" value="v"/>	Comuna *	<input type="text" value="Seleccione comuna.."/> <input type="button" value="v"/>

5. En la sección Información de la Solicitud seleccione la entidad a la que va dirigida la solicitud desde la lista desplegable. A continuación, transcriba la información que se encuentra ingresada en el formulario impreso, carta o derivación en la sección correspondiente.

Información de la Solicitud	
Nombre de la entidad a la que dirige la solicitud *	Subsecretaría General de La Presidencia <input type="button" value="v"/>
Identificación de la información solicitada. Señale la materia, fecha de emisión o período de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc. *:	
<input type="text"/>	

6. En la sección Notificación, seleccione la opción marcada con X en el formulario impreso, carta o derivación.

Notificación	
Deseo ser notificado por correo electrónico	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No

7. En la Sección Documento Firmado, indique si el documento se encuentra firmado, seleccionando la opción que corresponda.

Documento Firmado	
¿Este documento está firmado?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

8. En la sección Forma de recepción de la información solicitada, seleccione la opción marcada con X en el formulario impreso, carta o derivación desde la lista desplegable para el campo Seleccione forma. Si el solicitante señaló que desea retirar la información en una oficina del Órgano o Servicio, seleccione esta información en la lista desplegable Especificar oficina.

Forma de recepción de la información solicitada	
Seleccione forma *	Retiro en oficina del órgano o servicio ▾
Especificar oficina	Seleccione una oficina ▾ (Sólo si Retira en Oficina)

9. En la sección Formato de entrega, seleccione la opción marcada con X en el formulario impreso (o la indicada en la carta).

Formato de entrega	
Seleccione formato de entrega	<input checked="" type="radio"/> Copia en Papel <input type="radio"/> Formato electrónico / Digital

10. En la sección Datos estadísticos, ingrese los datos que se encuentren disponibles en el formulario impreso (o los indicados en la carta). Para los campos Sexo, Edad, Nacionalidad, Nivel Educativo, Ocupación, Tipo de Organización en la que participa y Frecuencia seleccione los valores en las listas desplegables disponibles para cada caso.

Datos estadísticos (opcionales)	
RUT / RUN	<input type="text"/> (ej: 12.233.456-8)
Teléfono de Contacto	<input type="text"/> - <input type="text"/> (ej: 562-456 78 90)
Sexo	-Seleccione-> ▾
Edad	-Seleccione-> ▾
Nacionalidad	-Seleccione-> ▾
Nivel Educativo	-Seleccione-> ▾
Ocupación	-Seleccione-> ▾
Tipo de Organización en la que participa	-Seleccione-> ▾
Frecuencia	-Seleccione-> ▾

11. En la sección Aviso de Ingreso de Solicitud, seleccione del listado al asignador (ver página 31) del servicio al que se le notificará por correo electrónico de un nuevo ingreso de solicitud.

Aviso de Ingreso de Solicitud	
Dar aviso de ingreso de solicitud a:	Seleccione asignador para aviso ▾

12. Luego de completar la información del formulario haga clic el botón Enviar Solicitud.

<input type="button" value="Enviar Solicitud"/>
---

**Advertencia:**

Es necesario ingresar la información correspondiente en los campos indicados con asterisco (\*) ya que esta información es requerida por el sistema. Si estos campos no son ingresados la solicitud no será enviada.



Información del formulario	
Medio de ingreso	<input checked="" type="radio"/> Formulario <input type="radio"/> Carta <input type="radio"/> Derivación
Folio del formulario *	<input type="text"/> Ingrese el folio de la solicitud Ejem: AL001P-0000001
Fecha recepción de la solicitud *	<input type="text"/> Campo Obligatorio.
<small>En el campo "Fecha de recepción de la solicitud" se debe ingresar el día, mes y año (DD-MM-AAAA) en que el servicio u organismo recepcionó un Formulario, una Carta o una Derivación. , (este dato no podrá ser modificado una vez ingresada la solicitud)</small>	
Datos Personales	
Correo Electrónico	<input type="text"/>
Tipo de Persona	Natural
Nombres *	<input type="text"/> Ingrese su nombre
Apellido Paterno *	<input type="text"/> Ingrese su Apellido Paterno
Apellido Materno *	<input type="text"/> Ingrese su Apellido Materno

**b. Rectificación De Solicitudes**

En Rectificar Solicitudes encontrará el formulario correspondiente para rectificar las solicitudes en el sistema

[Rectificar Solicitudes](#)

Las siguientes solicitudes se encuentran pendientes de rectificación por parte del solicitante. Aquellas que ingresaron por sitios electrónicos sólo pueden ser modificadas por el solicitante y se puede acceder a cada una de ellas en el enlace "VER DETALLE". Para rectificar una solicitud ingresada en forma manual (carta o formulario), acceda al enlace "RECTIFICAR".

Filtros de búsqueda				
Seleccione un Tipo	<input type="button" value="Todos"/>			
Responsable	<input type="button" value="Todos"/> <a href="#">Mis Solicitudes (2)</a>			
Mostrar	<input type="button" value="10"/>	registros	Buscar:	<input type="text"/>
<small>Buscar : Folio, Fecha Ingreso</small>				
Folio	Fecha Ingreso	Fecha petición rectificación	Plazo para rectificar	Rectificar
AL003W-0000494	04-07-2011	04-07-2011	4 días	<a href="#">RECTIFICAR</a>
AL003C-0020042	17-05-2011	06-07-2011	9 días	<a href="#">RECTIFICAR</a>
Folio	Fecha Ingreso	Fecha petición rectificación	Plazo para rectificar	Rectificar
<small>Mostrando 1 de 2 de un total de 2 registros (de un total de 9,322 registros)</small>				
<input type="button" value="&lt;&lt;"/> <input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="&gt;"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/>				

Las solicitudes en este módulo se encuentran pendientes de rectificación por parte del solicitante. Aquellas que ingresaron por sitios electrónicos sólo pueden ser modificadas por el solicitante y se puede acceder a cada una de ellas en el enlace "RECTIFICAR". Para rectificar una solicitud ingresada en forma manual como formulario en papel, carta o derivación, acceda al enlace "RECTIFICAR".

Luego de hacer clic en "RECTIFICAR", podrá acceder a la ficha de la solicitud, donde se especifica el motivo de la rectificación y los datos generales de la solicitud.

Rectificar solicitud - Folio AL003C-0020042			
Esta solicitud no cumple con la totalidad los requisitos mínimos, favor le solicitamos señalar en el campo <b>información de la solicitud</b> , la identificación clara de la información requerida.			
Motivo de la rectificación			
rectificar información solicitada			
Datos de la solicitud			
Dirigida a:	Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social		
Entidad	Dirección del Trabajo		
Fecha de la solicitud	17-05-2011	Estado	En Proceso
Fecha petición rectificación	06-07-2011	Plazo para rectificar	9 días
Desea notificación por correo electrónico	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No		
Forma de recepción	Correo electrónico		
Oficina de recepción	Oficina de Partes - Moneda 1160 (Solo si Retira en Oficina)		
Formato de entrega	<input type="radio"/> Copia en Papel <input checked="" type="radio"/> Formato electrónico / Digital		
¿Este documento está firmado?	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No		
Si esta solicitud no está firmada, volverá a ser ingresada al panel de solicitudes por rectificar.			

A continuación, se pueden rectificar los Datos Personales, Domicilio e Información de la Solicitud.

Datos Personales - Los campos indicados con (*) son obligatorios			
Tipo de Persona	Natural		
Nombres*	Apellido Paterno*	Apellido Materno *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Apoderado*	Correo electrónico		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Domicilio			
Dirección *	<input type="text"/>	Número*	<input type="text"/>
		Departamento	<input type="text"/>
Ciudad *	<input type="text"/>		
País *	-Seleccione->		
Información de la Solicitud			
Señale la materia, fecha de emisión o período de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc. *:			
<input type="text" value="solicito informe 45"/>			



Una vez realizada la rectificación de la solicitud, es necesario guardar los cambios haciendo clic en el botón "Rectificar solicitud de información".

Rectificar solicitud de información

### C. INTERFAZ USUARIO RESPONSABLE

Esta interfaz permite realizar el ingreso y administración de Solicitudes de Acceso a la Información Pública por un Usuario Responsable. Adicionalmente, tendrá todas las facultades del Usuario Digitador.

#### INSTRUCCIONES:

1. Ingrese al sistema utilizando una cuenta previamente habilitada cuyo perfil sea Responsable.
2. Una vez que acceda al sistema, podrá visualizar la pantalla principal. Al costado izquierdo podrá observar el Menú de Navegación y al costado derecho el contenido. Por defecto al ingresar se presenta el Panel de Gestión de Solicitudes.
3. Alertas: En alertas encontrará notificaciones sobre solicitudes próximas a vencer y pendientes de rectificación.

El **Menú de Navegación** permite el acceso a los siguientes módulos:

- **Mis Datos:** Este módulo consiste en un formulario el cual permite ver y editar información asociada a la cuenta del usuario responsable. El funcionamiento de este formulario es equivalente al formulario de Registro disponible en la página principal del sistema.
- **Gestión de Solicitudes:** Módulo que permite la administración de las solicitudes ingresadas en el sistema.
- **Ingreso de solicitudes:** Este módulo permite realizar el ingreso de solicitudes de acceso a la información pública.
- **Rectificar Solicitudes:** Este módulo permite rectificar en el sistema aquellas solicitudes cuya rectificación se efectuó en formato escrito.
- **Solicitudes Respondidas:** Este módulo muestra las solicitudes finalizadas que están pendientes de pago y/o de retiro de la información por parte del solicitante.
- **Solicitudes Finalizadas:** Este módulo permite monitorear las solicitudes de Acceso a la Información Pública que se encuentren en estado de finalizadas.

Folio	Fecha Ingreso	Fecha estimada de término	Plazo	Estado	EDITAR
AF001W-0000001	28-03-2011	07-06-2011	Atrasada 20 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000005	22-03-2011	04-05-2011	Atrasada 44 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000002	11-03-2011	09-04-2011	Atrasada 60 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000005	09-03-2011	05-04-2011	Atrasada 63 días	Asignada	EDITAR

### a. PANEL DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

En el Panel de Gestión de Solicitudes encontrará la información correspondiente a las solicitudes ingresadas al sistema y que ya fueron asignadas a un Responsable. Los perfiles de Asignador y Responsable pueden acceder a todas las solicitudes en el panel de gestión, independiente de quién esté a cargo de cada una de ellas.

1. En la parte superior se encuentra disponible un buscador para facilitar la búsqueda de solicitudes por Responsable. El enlace Mis Solicitudes filtra de manera automática las solicitudes del usuario Responsable. A continuación, se encuentra un buscador que puede ser filtrado por Estado, Tipo de solicitud y Responsable.

Filtros de búsqueda

Seleccione un estado: Todas

Seleccione un Tipo: Todos

Responsable: Todos  Mis Solicitudes (2)

Mostrar: 10 registros

Buscar:

Buscar : Folio, Fecha Ingreso

2. Finalmente se presenta el listado de las solicitudes considerando los filtros anteriores.

Buscar : Folio, Fecha Ingreso

Folio	Fecha Ingreso	Fecha estimada de término	Plazo ?	Estado	Editar
AF001W-0000001	28-03-2011	07-06-2011	Atrasada 20 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000006	22-03-2011	04-05-2011	Atrasada 44 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000002	11-03-2011	08-04-2011	Atrasada 60 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000005	08-03-2011	05-04-2011	Atrasada 63 días	Asignada	EDITAR

Mostrando 1 de 4 de un total de 4 registros (de un total de 9,322 registros)

<< < 1 > >>

3. Para conocer más información relativa a una solicitud particular o realizar cambios de estado en ésta, utilice el enlace EDITAR que se encuentra al costado derecho en la fila correspondiente a la solicitud. A continuación se presentará la pantalla Editar Solicitud.

### b. EDITAR SOLICITUD

En la pantalla Editar Solicitud, usted podrá obtener información detallada de una solicitud, modificar su estado, insertar un comentario y acceder al historial de cambios de la solicitud.

1. En el primer cuadro, se puede ver datos de la solicitud:

Datos de la solicitud		Respuesta en: -20 días	
Folio	AF001W-0000001 (Solicitud Ley 20285 Web)		
Fecha ingreso	28-03-2011		
Fecha estimada de término	07-06-2011		
Responsable	Fernando Molina F		
Dirigida a	Ministerio Secretaría General de la Presidencia		
Entidad	Subsecretaría General de La Presidencia		
Etapas actual	En Proceso		
Estado actual	Asignada		
Notificar por correo electrónico	Si		
Forma de recepción	Retiro en oficina del órgano o servicio		
Oficina:	Oficina de Partes - Moneda 1160		
Formato de entrega	Formato electrónico o digital	Firmada	si

2. En el segundo cuadro, se puede acceder al detalle de los datos proporcionados por parte del solicitante:

Mostrar datos del solicitante <input checked="" type="checkbox"/>			
<b>Datos Personales</b>			
Solicitante	Gonzalo Rosas Soto		
Correo electrónico	solicitante@gmail.com		
Apoderado:	apoderado		
Dirección	Alameda	Número	1255
		Departamento	12 a
País	Chile	Región	Región Metropolitana de Santiago
Comuna	Santiago	Ciudad	santiago
<b>Datos Opcionales</b>			
Rut	15.555.555-5		
Teléfono	2222222		
Nivel Educativo	Universitaria		
Nacionalidad	Chilena		
Sexo	Masculino		
Ocupación	Estudiante		
Tipo de organización en la que participa	Club deportivo		
Frecuencia	Sólo estoy inscrito		

3. Luego, se encuentra el detalle de la información solicitada.

Información Solicitada
<i>Quisiera solicitar que se corrijan los estilos de los formularios para poder ver las solicitudes como corresponde.</i>

4. A continuación, se encuentra la sección para gestionar la solicitud. Se puede señalar la dirección de documentos relacionados a la solicitud, seleccionar etapa y estado y finalmente, agregar observaciones.

En la siguiente sección puede ingresar la ubicación web de documentos asociados a esta solicitud

Url documento 1	<input type="text"/>
Url documento 2	<input type="text"/>
Seleccione etapa	En Proceso <input type="button" value="v"/>
Seleccione el estado	Asignada <input type="button" value="v"/>
<b>Observaciones</b>	
<input type="text"/>	

5. Para almacenar los cambios realizados basta con hacer clic en el botón Guardar cambios que se encuentra al pie del área de ingreso de texto para la observación. Adicionalmente existe la opción de prorrogar el plazo de la solicitud por 10 días hábiles, para realizar esta acción el usuario debe hacer clic en el botón Prorrogar Solicitud. Se puede solicitar la asignación de la solicitud a otro funcionario ingresando la razón en el campo de observaciones y haciendo clic en el botón Solicitar Reasignación. Estas opciones son de orden interno, por lo que el solicitante no tendrá acceso a la información que se publique en este módulo.

<input type="button" value="Guardar cambios"/>	<input type="button" value="Prorrogar Solicitud"/>	<input type="button" value="Solicitar Reasignación"/>
--	--	---

6. Cuando a una solicitud se le pida reasignación, no estará el botón Solicitar Reasignación. La misma situación ocurre una vez que una solicitud es prorrogada.

<input type="button" value="Guardar cambios"/>	<input type="button" value="Prorrogar Solicitud"/>
--	--




7. Los cambios que realice cada usuario en la solicitud, se reflejan en el Resumen de días de trámite.

#### Resumen días de trámite

Modificador por	Perfil	Estado	Fecha	Días de trámite
Gonzalo Rosas Soto	Solicitante Web	No asignada	28-03-2011	1
Claudio Parédes R	Asignador Ministerial	En Proceso	30-03-2011	2
Fernando Molina F	Responsable	Prórroga	30-03-2011	1

8. Los campos de Etapa o Estado así como las observaciones ingresadas son registrados en la sección Historial de Cambios de esta Solicitud con la fecha correspondiente, el cual se encuentra al pie de la página.

### Historial de Cambios de esta Solicitud

<b>Estado :</b> Finalizada: Desistida por no rectificación	<b>Fecha Asignación:</b> 04-08-2010
<b>Modificado por:</b>  Luis Marino Hernández (Asignador)	
<b>Observación</b> La solicitud ha sido Desistida por no rectificación	
<b>Estado :</b> En Proceso	<b>Fecha Asignación:</b> 30-03-2011
<b>Modificado por:</b>  Fernando Molina F (Responsable)	
<b>Observación</b> Se solicita reasignación de solicitud a otra persona terminé mi parte	
<b>Estado :</b> Prórroga	<b>Fecha Asignación:</b> 30-03-2011
<b>Modificado por:</b>  Fernando Molina F (Responsable)	
<b>Observación</b> La solicitud ha sido prorrogada	

### c. SOLICITUDES RESPONDIDAS

En Solicitudes Respondidas encontrará el panel con las solicitudes finalizadas que se encuentran pendientes de pago o retiro por parte del solicitante.

1. En la parte superior del panel de Solicitudes Respondidas se encuentra disponible un buscador para facilitar la búsqueda de solicitudes. A continuación se despliega la Bandeja de Solicitudes. Esta bandeja despliega las solicitudes que se encuentran finalizadas pendientes de retiro y/o pago en el sistema.

### Solicitudes Respondidas

**Filtros de búsqueda**

Seleccione un Estado	Todas	Seleccione un Tipo	Todos
Responsable	Todos		

Mostrar  registros

Buscar:

Buscar : Folio, Fecha Ingreso

Folio	Fecha Ingreso	Fecha Finalización	Respondida en	Estado	Editar
AL003W-0000490	06-07-2011	06-07-2011	Respondida en 1 día	Respondida: Pago pendiente	<a href="#">EDITAR</a>
AL003W-0000493	28-06-2011	06-07-2011	Respondida en 6 días	Respondida: Retiro pendiente	<a href="#">EDITAR</a>

Mostrando 1 de 2 de un total de 2 registros

<< < 1 > >>

2. En Editar se puede acceder al detalle de la solicitud, donde se muestra un panel con los datos de la solicitud respondida y la opción de marcar otro estado de finalización cuando la solicitud sea retirada por parte del solicitante.

**d. SOLICITUDES FINALIZADAS**

En Solicitudes Finalizadas encontrará el panel con las solicitudes finalizadas en el sistema.

1. En la parte superior del panel de Solicitudes Finalizadas se encuentra disponible un buscador para facilitar la búsqueda de solicitudes por filtros de Estado, Tipo de solicitud, Responsable, Folio y Fecha de ingreso de la solicitud.

**Solicitudes Finalizadas**

**Filtros de búsqueda**

Seleccione un Estado: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Todas</span>	Seleccione un Tipo: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Todos</span>
Responsable: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Todos</span>	

Mostrar 10 registros Buscar:

*Buscar : Folio, Fecha Ingreso*

2. A continuación se despliega la Bandeja de Solicitudes. Esta bandeja despliega un resumen de las solicitudes que se encuentran finalizadas en el sistema.

Folio	Fecha Ingreso	Fecha Finalización	Plazo ?	Estado	Ver
AL003C-0020040	10-05-2011	13-05-2011	Respondida en 3 días	Finalizada: Desistida por no rectificación	<a href="#">VER</a>
AL003WF-0000487	03-05-2011	10-05-2011	Respondida en 5 días	Finalizada: Desistida por no rectificación	<a href="#">VER</a>
AL003WF-0000485	27-04-2011	27-04-2011	Respondida en 1 día	Finalizada por Desistimiento del Solicitante	<a href="#">VER</a>
AL003C-0020029	20-04-2011	27-04-2011	Respondida en 4 días	Finalizada: Desistida por no rectificación	<a href="#">VER</a>
AL003C-0020039	20-04-2011	10-05-2011	Respondida en 12 días	Finalizada: Desistida por no rectificación	<a href="#">VER</a>
AL003C-0020038	14-04-2011	20-06-2011	Respondida en 45 días	Finalizada: Retiro pendiente	<a href="#">VER</a>
AL003WF-0000484	30-03-2011	02-05-2011	Respondida en 21 días	Finalizada por Desistimiento del Solicitante	<a href="#">VER</a>
AL003P-0008438	29-03-2011	30-03-2011	Respondida en 1 día	Finalizada: Entregada	<a href="#">VER</a>
AL003P-0018906	28-03-2011	28-03-2011	Respondida en 1 día	Finalizada: Entregada	<a href="#">VER</a>
AL003P-0018907	28-03-2011	28-03-2011	Respondida en 1 día	Finalizada: Entregada	<a href="#">VER</a>

Mostrando 1 de 10 de un total de 8,970 registros (de un total de 9,015 registros)

<< < 1 2 3 4 5 > >>

3. En Ver se puede acceder al detalle de la solicitud, donde se muestra un panel con los datos de la solicitud finalizada.

## D. INTERFAZ USUARIO ASIGNADOR

Esta interfaz permite realizar el ingreso, administración y asignación de solicitudes de Acceso a la Información Pública por un Usuario Asignador. Adicionalmente, tendrá todas las facultades del Usuario Digitador y Responsable.

Esta interfaz permite realizar el ingreso, administración y asignación de solicitudes de Acceso a la Información Pública por un Usuario Asignador. Adicionalmente, tendrá todas las facultades del Usuario Digitador y Responsable.

1. Ingrese al sistema utilizando una cuenta previamente habilitada cuyo perfil sea Asignador.
2. Una vez que acceda al sistema, podrá visualizar la pantalla principal. Al costado izquierdo podrá observar el Menú de Navegación y al costado derecho el contenido. Por defecto al ingresar se presenta el panel Asignar Solicitudes.
3. Alertas: En alertas encontrará notificaciones sobre solicitudes próximas a vencer, pendientes de rectificación y solicitudes de reasignación.

El **Menú de Navegación** permite el acceso a los siguientes módulos:

- **Mis Datos:** Este módulo consiste en un formulario el cual permite ver y editar información asociada a la cuenta del usuario responsable. El funcionamiento de este formulario es equivalente al formulario de Registro disponible en la página principal del sistema.
- **Asignar Solicitudes:** Este módulo permite realizar la asignación de solicitudes a los usuarios Responsables que corresponda según cada caso. Adicionalmente, se podrá asignar la solicitud de manera directa al mismo usuario Asignador.
- **Panel de Gestión de Solicitudes:** Módulo que permite la administración de las solicitudes ingresadas en el sistema.
- **Ingreso de solicitudes:** Este módulo permite realizar el ingreso de solicitudes de acceso a la información pública.
- **Rectificar Solicitudes:** Este módulo permite rectificar en el sistema aquellas solicitudes cuya rectificación se efectuó en formato escrito.
- **Solicitudes Respondidas:** Este módulo muestra las solicitudes finalizadas que están pendientes de pago y/o de retiro de la información por parte del solicitante.
- **Solicitudes Finalizadas:** Este módulo permite monitorear las solicitudes de Acceso a la Información Pública que se encuentren en estado de finalizadas.
- **Listado de Usuarios:** Este módulo permite revisar el listado de usuarios que han formulado solicitudes.

Responsable	Fecha	Fecha Solicited Reasignación	Hora Solicited Reasignación
AL003H-000038	09-05-2011	05:34:02	<a href="#">VER DETALLE</a>
Claudio Paribos R. AL003H-0000490	06-07-2011	05:41:48	<a href="#">VER DETALLE</a>

Fecha	Fecha Ingreso	Fecha Estimada de Finicio	Plazo	Estado	Ver
AL003H-0000491	24-06-2011	25-07-2011	Quedan 13 días	Ingresada	<a href="#">VER</a>
AL003H-0000491	17-05-2011	14-06-2011	Atrasada 15 días	Ingresada	<a href="#">VER</a>
AL003H-0000493	12-05-2011	09-06-2011	Atrasada 18 días	Ingresada	<a href="#">VER</a>
AL003H-0000498	03-05-2011	31-05-2011	Atrasada 25 días	Ingresada	<a href="#">VER</a>

### a. ASIGNAR Y REASIGNAR SOLICITUDES

Elaborado por: Nicanor Bahamonde Loustau – Encargado Gestión de Solicitudes  
Revisado por : Isolda Luco Canales – Encargada SAIP GORE Los Lagos, Rocio Vera Garay – Profesional Apoyo SAIP  
Fuente: Guía Operativa Gestión de Solicitudes Acceso a la Información Pública  
Comisión de Probidad y Transparencia – Ministerio Secretaría General de la Presidencia

En el panel Asignar Solicitudes encontrará la información correspondiente a las solicitudes para asignar y reasignar, éstas últimas corresponden a las que ya fueron asignadas con anterioridad y el usuario Responsable solicita el cambio de asignación, el que puede ser aprobado o rechazado. A continuación, se presentan las solicitudes ingresadas al sistema y la opción de ser asignadas al usuario Responsable que corresponda en cada caso.

1. A continuación se despliega la bandeja de Solicitudes a Reasignar. Esta bandeja despliega un resumen de las solicitudes a reasignar, están ordenadas por fecha de vencimiento donde figura la más pronta a vencer en primera instancia. Se señala el Responsable al que fue asignada cada solicitud, el folio, fecha y hora en que se solicitó la reasignación.

### Solicitudes a Reasignar

#### Bandeja de Solicitudes de reasignación

Responsable	Folio	Fecha Solicitud Reasignación	Hora Solicitud Reasignación	
	AL003C-0020038	09-05-2011	05:34:02	<a href="#">EDITAR</a>
Claudio Parédes R	AL003W-0000490	06-07-2011	05:41:48	<a href="#">EDITAR</a>

2. Para reasignar una solicitud, se debe hacer clic en Editar. Luego, rechazar la reasignación o aceptarla indicando el nuevo Responsable de la solicitud.
3. A continuación se encuentra disponible un buscador para facilitar la búsqueda de solicitudes por asignar según el Folio y fecha de ingreso de las solicitudes.

Seleccione un Tipo

### Solicitudes a Asignar

Mostrar  registros

Buscar:

*Buscar : Folio, Fecha Ingreso*

4. Luego, se despliega una bandeja con la cantidad de solicitudes por asignar y la fecha correspondiente a la solicitud más antigua que fue ingresada.

Folio	Fecha Ingreso	Fecha Estimada de Término	Plazo	Estado	
AL003W-0000491	24-06-2011	25-07-2011	Quedan 9 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003C-0020041	17-05-2011	14-06-2011	Atrasada 19 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003W-0000489	12-05-2011	09-06-2011	Atrasada 22 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003W-0000488	03-05-2011	31-05-2011	Atrasada 29 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003W-0000486	27-04-2011	25-05-2011	Atrasada 33 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003C-0020032	20-04-2011	19-05-2011	Atrasada 37 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003C-0020028	20-04-2011	19-05-2011	Atrasada 37 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003C-0020030	19-04-2011	18-05-2011	Atrasada 38 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003C-0020026	13-04-2011	12-05-2011	Atrasada 42 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>
AL003C-0020037	13-04-2011	12-05-2011	Atrasada 42 días	Ingresada	<a href="#">EDITAR</a>

*Mostrando 1 de 10 de un total de 139 registros*

<< < 1 2 3 4 5 > >>



5. Para asignar una solicitud a un usuario Responsable, se debe hacer clic en la opción Editar, se abre en pantalla el detalle de la solicitud ingresada para ser asignada. se encuentra una lista desplegable con el listado de usuarios Responsables y Asignadores a los que puede ser asignada la solicitud. Para ayudar en la búsqueda, se incorporan filtros de nombre y departamentos. En esta lista está incorporado el usuario Asignador, dando la posibilidad de que se la asigne a él mismo.

Datos de la solicitud		Respuesta en: 10 días	
Folio	AL003W-0000491 (Solicitud Ley 20285 Web)		
Fecha ingreso	24-06-2011		
Fecha estimada de término	25-07-2011		
Responsable	Aun no se asigna responsable		
Dirigida a	Ministerio del Trabajo y Previsión Social		
Entidad	Dirección del Trabajo		
Etapa actual	Ingresada		
Estado actual	No asignada		
Notificar por correo electrónico	Si		
Forma de recepción	Correo electrónico		
Formato de entrega	Formato electrónico o digital	Firmada	si
Asignar a:	<input type="text" value=""/> Ingrese nombre de Persona <input type="button" value="→"/> Filtro por Oficina <input type="text" value="Seleccione responsable.."/> <input type="button" value="v"/> <input checked="" type="checkbox"/> Ver Filtros		
<input type="button" value="Asignar responsable"/>			

6. A continuación, se encuentra la posibilidad de agregar categorías a cada una de las solicitudes. Una solicitud puede tener una o más categorías.

Categorías de la Solicitud	
Asignar Categoría	<input type="text" value="Seleccione"/> <input type="button" value="v"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Contingencia   <input checked="" type="checkbox"/> Beneficios públicos   <input checked="" type="checkbox"/> Autoridades, funcionarios y servidores públicos	

7. Luego de la sección de categorías, se detalla los datos proporcionados por el solicitante al momento de formular su Solicitud.

Mostrar datos del solicitante


Datos Personales					
Solicitante	Gonzalo Rosas Soto				
Correo electrónico					
Apoderado:	apoderado				
Dirección	Alameda	Número	1255	Departamento	12 a
País	Chile	Región	Región Metropolitana de Santiago		
Comuna	Santiago	Ciudad	santiago		
Datos Opcionales					
Rut	15.555.555-5				
Teléfono	2222222				
Nivel Educativo	Universitaria				
Nacionalidad	Chilena				
Sexo	Masculino				
Ocupación	Estudiante				
Tipo de organización en la que participa	Club deportivo				
Frecuencia	Sólo estoy inscrito				
Información Solicitada					
solicito el inform 46					

8. Adicionalmente, se encuentra el Resumen de días de trámite y el Historial de Cambios de esta Solicitud.

#### Resumen días de trámite

Modificador por	Perfil	Estado	Fecha	Días de trámite
Claudio Parédes R	Asignador Ministerial	No asignada	19-05-2011	2

#### Historial de Cambios de esta Solicitud

Estado : No asignada	Fecha Asignación: 19-05-2011
Modificado por:	
 Claudio Parédes R	
(Asignador Ministerial)	
Observación	
Ingreso Manual de solicitud tipo Carta	

9. Una vez seleccionado un responsable, se indica con un recuadro verde el resultado el éxito de la asignación.

Esta solicitud fue asignada a **Claudio Paredes R** correctamente

10. Para reasignar una solicitud a un usuario Responsable, se debe hacer clic en la opción Editar, se abre en pantalla el detalle de la solicitud ingresada para ser reasignada. En el detalle se puede ver el motivo por la que un Responsable solicita la reasignación.

Datos de la solicitud		Respuesta en: 17 días
Folio	AL003W-0000490 (Solicitud Ley 20285 Web)	
Fecha ingreso	06-07-2011	
Fecha estimada de término	03-08-2011	
Responsable	Claudio Parédes R	
Dirigida a	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	
Entidad	Dirección del Trabajo	
Etapas actual	Finalizada	
Estado actual	Finalizada	
Notificar por correo electrónico	No	
Forma de recepción		
Formato de entrega	Firmada	si

Asignar a:   Ver Filtros

**Motivo de solicitud de reasignación de responsable *Claudio Parédes R***

Responsable reasignación: **Claudio Parédes R** Fecha solicitud : **06-07-2011 05:41:48**

Observación de Solicitud:

**Se solicita reasignación de solicitud a otra persona**  
**sdfsdfs**

Observación :

11. En la parte inferior de la pantalla con el detalle de la solicitud, se muestran las opciones Reasignar esta solicitud y Rechazar Reasignación. Para reasignar una solicitud, se debe señalar el nuevo usuario Responsable o Asignador. para Rechazar la reasignación, se debe señalar la razón del rechazo en el campo Observación.

## b. LISTADO DE USUARIOS











En el panel Listado de Usuarios encontrará la información correspondiente a los usuarios registrados en el sistema, tanto solicitantes registrados, solicitantes que formularon sus solicitudes en carta y/o formulario, como usuarios internos del órgano o servicio.

1. A continuación se despliega la bandeja de Listado de Usuarios. Esta bandeja despliega un resumen de usuarios registrados en el sistema.




Seleccione un estado  Seleccione un Tipo

Mostrar  registros

Buscar : Nombre, Apellido, Correo Electrónico

Usuario	Tipo	Departamento/Unidad	Correo Electrónico	Estado	
fds fads	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
dsadfs dsfads	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
paola fuentes	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
fdsa fdsa	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
daniel aguayo	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
GUSTAVO ADOLFO BARRA	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
Gerardo Foguett	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
Ana Maria Orellana	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
ELSA ANTONIETA COLIHUIL	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>
Solange Cuadra	Solicitud Papel				<a href="#">VER</a>

Mostrando 1 de 10 de un total de 9,482 registros

-  Usuario Activo
-  Usuario Inactivo
-  Usuario Bloqueado

2. El resumen cuenta con el nombre del usuario, tipo, Departamento/Unidad, correo electrónico y Estado. Al hacer clic en Ver, se puede acceder al detalle de cada usuario y todas las solicitudes que ha formulado.

<b>Solicitante</b> Gonzalo Rosas Soto				
<b>Datos Personales</b>				
<b>Correo electrónico:</b>				
<b>Apoderado:</b>	apoderado			
<b>Dirección:</b>	Alameda	<b>Número:</b>	1255	<b>Departamento:</b> 12 a
<b>País:</b>	Chile	<b>Región:</b>	Región Metropolitana de Santiago	
<b>Comuna:</b>	Santiago	<b>Ciudad:</b>	santiago	
<b>Datos Opcionales</b>				
<b>Rut</b>	15.555.555-5			
<b>Teléfono</b>	2222222			
<b>Nivel Educativo</b>	Universitaria			
<b>Nacionalidad</b>	Chilena			
<b>Sexo</b>	Masculino			
<b>Ocupación</b>	Estudiante			
<b>Tipo de organización en la que participa</b>	Club deportivo			
<b>Frecuencia</b>	Sólo estoy inscrito			

### Solicitudes de Información

Para visualizar una solicitud ingrese en el enlace VER DETALLE.

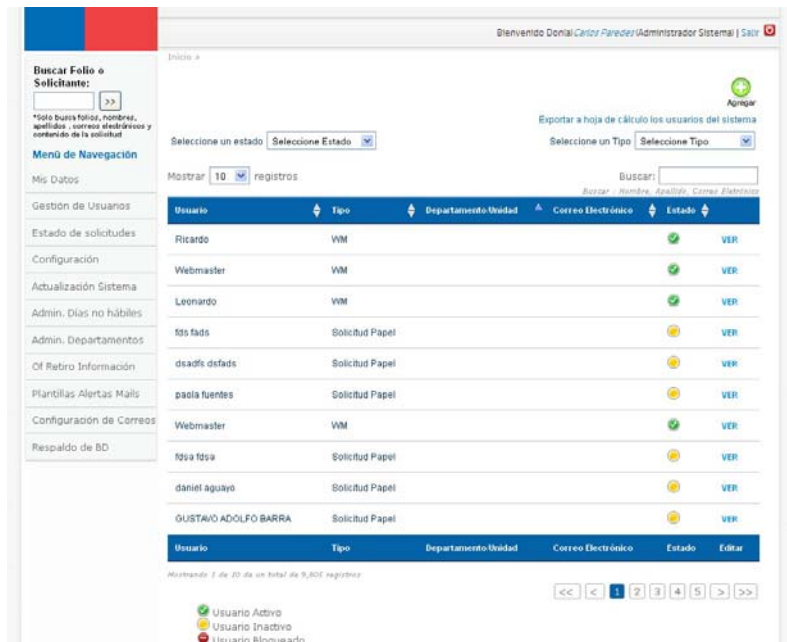
IP de Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha estimada de Término	Solicitante	Estado
AF001C-0000004	09-03-2011	06-04-2011	Gonzalo Rosas	Finalizada: Desistida por no rectificación <a href="#">VER DETALLE</a>
AF001C-0000005	08-03-2011	05-04-2011	Gonzalo Rosas	Asignada <a href="#">VER DETALLE</a>
AF001C-0000008	09-03-2011	06-04-2011	Gonzalo Rosas	No asignada <a href="#">VER DETALLE</a>
AF001C-0000009	17-03-2011	14-04-2011	Gonzalo Rosas	No asignada <a href="#">VER DETALLE</a>
AF001C-0000010	18-03-2011	15-04-2011	Gonzalo Rosas	No asignada <a href="#">VER DETALLE</a>
AF001C-0000011	10-03-2011	07-04-2011	Gonzalo Rosas	No asignada <a href="#">VER DETALLE</a>
AF001C-0000012	10-03-2011	07-04-2011	Gonzalo Rosas	No asignada <a href="#">VER DETALLE</a>

## E. INTERFAZ ADMINISTRADOR DE SISTEMA

Una vez que acceda al sistema, podrá visualizar la pantalla principal. Al costado izquierdo podrá observar el **Menú de Navegación** y al costado derecho el contenido. Por defecto al ingresar se presenta la Gestión de Usuarios.

El **Menú de Navegación** permite el acceso a los siguientes módulos:

- **Mis Datos:** Este módulo consiste en un formulario el cual permite ver y editar información asociada a la cuenta del usuario Administrador.
- **Gestión de Usuarios:** Módulo que permite la administración de los usuarios dentro del sistema.
- Estado de Solicitudes: Este módulo permite modificar las alertas y mensajes asociados a los cambios de Estado en una solicitud.
- **Configuración:** Este módulo permite administrar los Identificadores del Sistema de Gestión de Solicitudes que se presentaron en la Configuración.
- **Actualización de sistema:** Este módulo permite actualizar a la versión 1.1 del SGS.
- **Admin. Días No Hábiles:** Este módulo permite administrar los días no hábiles y mantener de manera adecuada la gestión de los días de plazo para dar respuesta en el sistema.
- **Admin. Departamentos:** Este Módulo permite gestionar los departamentos de administración interna de cada Servicio. Esta función determina la lista desplegable de departamentos en que se puede registrar un nuevo usuario Digitador, Responsable, Asignador, Administrador de Sistema o Jefatura.
- **Oficinas Retiro Información:** Este módulo permite administrar las oficinas donde un usuario Solicitante puede pedir retirar información en formato papel.
- **Plantillas Alertas Mails:** Este módulo permite crear y editar las plantillas de mensajes enviados por correo electrónico asociados a notificaciones internas.
- **Configuración de correos:** Este módulo permite probar la configuración de envío de correos electrónicos.
- **Respaldo de BD:** Módulo que permite respaldar de manera sencilla la Base de Datos.



Bienvenido Donal Carlos Paredes (Administrador Sistema) | Salir

Inicio

Buscar Folio o Solicitante:

\*Solo busca folios, nombres, apellidos, correos electrónicos y contenido de la solicitud

Menú de Navegación

- Mis Datos
- Gestión de Usuarios
- Estado de solicitudes
- Configuración
- Actualización Sistema
- Admin. Días no hábiles
- Admin. Departamentos
- Of Retiro Información
- Plantillas Alertas Mails
- Configuración de Correos
- Respaldo de BD

Seleccionar un estado:  Seleccionar Estado

Exportar a hoja de cálculo los usuarios del sistema

Seleccionar un Tipo:  Seleccionar Tipo

Mostrar 10 registros

Buscar:

Buscar: Nombre, Apellido, Correo Electrónico


Usuario	Tipo	Departamento/Unidad	Correo Electrónico	Estado	Editar
Ricardo	WM			VER	
Webmaster	WM			VER	
Leonardo	WM			VER	
Isis fads	Solicitud Papel			VER	
dsadf dsadf	Solicitud Papel			VER	
paola fuentes	Solicitud Papel			VER	
Webmaster	WM			VER	
Isis fads	Solicitud Papel			VER	
daniel aguayo	Solicitud Papel			VER	
GUSTAVO ADOLFO BARRA	Solicitud Papel			VER	

Mostrando 1 de 10 de un total de 1,000 registros

Legend:  
● Usuario Activo  
● Usuario Inactivo  
● Usuario Bloqueado

### a. GESTIÓN DE USUARIOS

El panel de Gestión de Usuarios muestra el Usuario, su Tipo, Departamento/Unidad y correo electrónico. Adicionalmente se encuentran las opciones de Estado y Ver.

 Agregar

[Exportar a hoja de cálculo los usuarios del sistema](#)

Seleccione un estado       Seleccione un Tipo

Mostrar  registros      Buscar:

Buscar : Nombre, Apellido, Correo Electrónico

Usuario	Tipo	Departamento/Unidad	Correo Electrónico	Estado	
Ricardo	WM				VER
Webmaster	WM				VER
Leonardo	WM				VER
fds fads	Solicitud Papel				VER
dsadfs dsfads	Solicitud Papel				VER
paola fuentes	Solicitud Papel				VER
Webmaster	WM				VER
fdsa fdsa	Solicitud Papel				VER
daniel aguayo	Solicitud Papel				VER
GUSTAVO ADOLFO BARRA	Solicitud Papel				VER

Usuario	Tipo	Departamento/Unidad	Correo Electrónico	Estado	Editar
---------	------	---------------------	--------------------	--------	--------

Mostrando 1 de 10 de un total de 9,805 registros

- Usuario Activo
- Usuario Inactivo
- Usuario Bloqueado

1. En la parte inferior del panel Gestión de Usuarios se encuentra una leyenda que identifica los Estados de los Usuarios, que puede ser modificado al hacer clic sobre ellos.

- Usuario Activo
- Usuario Inactivo
- Usuario Bloqueado

2. En la opción Agregar, ubicada al costado derecho del panel Gestión de Usuarios, se puede crear nuevos usuarios en el Sistema de Gestión de Solicitudes.



3. 4. En la opción Exportar a hoja de cálculo los usuarios del sistema, se puede acceder a un listado de los usuarios que se han registrado en el Sistema de gestión de solicitudes.

### Exportar a hoja de cálculo los usuarios del sistema

4. Al ingresar en el módulo Agregar, se accede al formulario de Registro Funcionario, donde se encuentran en primera instancia los Datos personales del nuevo Usuario, junto a una leyenda indicando con (\*) los campos obligatorios.

#### Registro Funcionario

Los campos indicados con (\*) son obligatorios

**Datos personales**

Nombres \*  
 (Ej. Francisco)

Apellido paterno \*  
 (Ej. Maldonado)

Apellido materno \*  
 (Ej. Soto)

Teléfono

5. Luego, se deben indicar los Datos Institucionales del nuevo Usuario, seleccionando desde la lista desplegable el Servicio que corresponde previamente definido en la Interfaz de Instalación y que puede ser modificado en Configuración.

**Datos Institucionales**

Entidad  
**Ministerio Secretaría General de la Presidencia**

Servicio \*

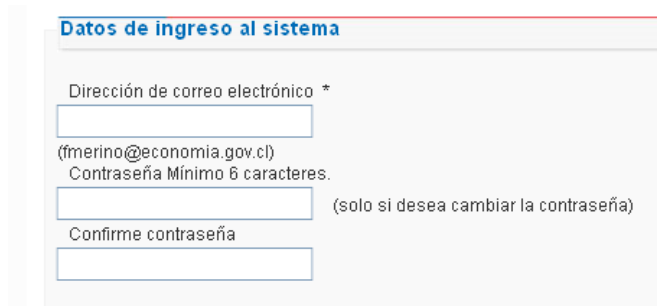
Departamento u Oficina \*

Región

Comuna



6. A continuación se deben indicar los Datos de ingreso al sistema, donde se ingresará el correo electrónico del nuevo usuario y su contraseña de ingreso, la que debe ser confirmada.



**Datos de ingreso al sistema**

Dirección de correo electrónico \*

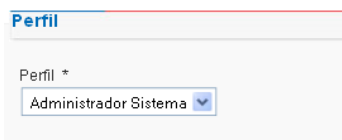
  
(fmerino@economia.gov.cl)

Contraseña Mínimo 6 caracteres.

 (solo si desea cambiar la contraseña)

Confirme contraseña

7. Luego, es necesario especificar en la lista desplegable el Perfil designado para el nuevo Usuario.



**Perfil**

Perfil \*

8. Finalmente, se debe hacer clic en el botón Aceptar.

**Aceptar**

## b. OFICINAS DE RETIRO DE INFORMACIÓN

Este módulo permite modificar las alertas y mensajes asociados a los cambios de Estado en una solicitud.

27 Registros Nuevo

Buscar por: Todas las columnas

Página 1 de 3

	Estado Solicitud	Ver	Editar
9	Análisis de competencia		
11	Análisis de reserva/secreto		
7	Asignada		
12	Consulta a terceros		
6	En Proceso		
16	Finalizada		
1	Finalizada por Desistimiento del Solicitante		
20	Finalizada: Acceso parcial		
24	Finalizada: Denegación por no disponibilidad		
25	Finalizada: Denegación por reserva/secreto		

Registros 1-10 de 27

1. En la opción Editar, se permite modificar la mensajería asociada a perfiles internos y usuarios solicitantes.

Registros Nuevo

Tabla: sgs\_estado\_solicitudes

Estado Solicitud:

Perfil:

Estado Para Usuario:

Comentario Para Usuario:

Alerta:  si  no

Perfil Alerta:

- Solicitante
- papap
- NB
- Responsable
- VM
- Jefe/a
- Asignador
- Administrador Sistema
- Digitador

Mails Alerta Perfil:


Acc:

Tipo Solicitud:

- Solicitud Ley 20285 Web
- Solicitud Ley 20285 Carta
- Solicitud Ley 20285 Papel
- Solicitud Ley 20285 Demaci



### c. ADMINISTRACION DE DEPARTAMENTOS

El módulo Administración de Departamentos se accede a un panel similar a la Gestión de Usuarios, donde se encuentran listadas las oficinas existentes y está la posibilidad de Editar y Borrar departamentos. La función es gestionar los departamentos que corresponden a la organización de cada Servicio.

Administración Departamentos 

Buscar por: Todas las columnas

Página 1 de 1

	~Departamento	~Entidad	Editar	Borrar
1	informatica2	Subsecretaría General de La Presidencia		

Registros 1-1 de 1

1. Para crear un nuevo departamento, se debe acceder a la opción Agregar.



2. Al crear una nueva oficina, se solicita el Nombre y seleccionar la Entidad a la que corresponde de las listas desplegables. Luego, seleccione la opción Aceptar.

**Ingreso de Departamentos por Servicio**


Departamento

Selecciona Entidad

#### d. OFICINAS DE RETIRO DE INFORMACIÓN







En el módulo Oficinas Retiro Información, se administra de manera similar a Admin. Departamentos. La función es gestionar las oficinas de retiro de información que desde donde los ciudadanos puedan retirar la información de sus solicitudes.

##### Administración Oficinas

  
Agregar

Buscar por: Todas las columnas

Página 1 de 1

	Oficina	Entidad	Editar	Borrar
1	Oficina de Partes - Moneda 1160	Subsecretaría General de La Presidencia		
2	oficina probidad	Subsecretaría General de La Presidencia		
3	Operaciones	Subsecretaría General de La Presidencia		

Registros 1-3 de 3

### e. PLANTILLAS ALERTAS MAILS

Este módulo es similar a la administración de Estado de solicitudes, permite crear y editar las plantillas de mensajes enviados por correo electrónico asociados a notificaciones internas.

3 Registros Ordenar  Nuevo

Buscar por : Todas las columnas

Página 1 de 1

#	Descripción	Defecto	Ver	Editar	Borrar
3	Aviso Asignacion de Solicitud	0			
1	Aviso ingreso solicitud	1			
2	Solicitud de Reasignación	0			

Registros 1-3 de 3

## f. CONFIGURACION CORREOS

El módulo Unidades - Departamentos se administra de manera similar a Oficinas Retiro Información. La función es gestionar los departamentos que corresponden a la organización de cada Servicio.

### Configuración de envío de Correos

Activar envíos de Correos (se seguirán guardando en base de datos)

Servidor de envío :	<input type="text" value="sgs.probidadytransparencia.gob.cl"/>
Mail de envío :	<input type="text" value="transparencia@goremagallanes.cl"/>
Nombre de envío :	<input type="text" value="Servidor Transparencia"/>
Método de envío	<input checked="" type="radio"/> Mail <input type="radio"/> Sendmail <input type="radio"/> SMTP
Port	<input type="text" value="25"/>
SMTP autenticación	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Cuenta de usuario para Smtp	<input type="text"/>
Contraseña de usuario para Smtp	<input type="text"/>

Pie de Página para envío de correos

Este correo electrónico es generado en forma automática, por favor no responda a este mensaje.

-----

Mail para test de envío de correo  \*

Guardar esta configuración

\*Opcional Solo si desea comprobar esta configuración

### Instrucciones

- 1- Llenar el Formulario con los datos solicitados
- 2- Luego de llenar los datos puede probar la configuración ingresando un correo en "Mail para test de envío de correo"
- 3- Si la configuración de correo está correcta, puede guardar esta configuración clickeando el campo check "Guardar esta configuración" y luego hacer click sobre botón "Probar Configuración"

## g. CONFIGURACION CORREOS

El módulo Respaldo de BD permite respaldar de manera sencilla la Base de Datos.

**Gobierno de Chile**

**Sistema de Gestión de Solicitudes**  
Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública

Bienvenido Donia Carlos Paredes (Administrador Sistema) | Salir

Inicio > Respaldo de BD >

### Respaldo Base de Datos

Respaldos automáticos por medio de un cron en url  
[http://sgs.probidaytransparencia.gob.cl/index.php?action=respaldo-de-bdadmin/respaldar/respaldo\\_servidor.php](http://sgs.probidaytransparencia.gob.cl/index.php?action=respaldo-de-bdadmin/respaldar/respaldo_servidor.php)

[Importar Datos](#)

Insert con nombre de campos  
 Link de respaldo automatico

Tabla	Registros	Estructura	Datos
accion_acciones	5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accion_contenido	6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accion_etiqueta	33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accion_grupo	13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accion_idioma	9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accion_opciones_menu	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accion_perfil	435	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accion_rollover	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
acciones	153	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
actividades	6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
atencion	8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
auto_admin	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
auto_admin_apps	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
auto_admin_apps_permisos	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
auto_admin_campo	662	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
auto_admin_combinacion	8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
auto_admin_permisos	102	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
auto_admin_tipo_campo	19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
cms_configuracion	71	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
cms_configuracion_tipo	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
comentarios	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
comunas	345	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
cnfiguracion	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## F. INTERFAZ JEFATURA

Una vez que acceda al sistema, podrá visualizar la pantalla principal. Al costado izquierdo podrá observar el Menú de Navegación y al costado derecho el contenido. Por defecto al ingresar se presenta la Gestión de Solicitudes.

El **Menú de Navegación** permite el acceso a los siguientes módulos:

- **Mis Datos:** Este módulo consiste en un formulario el cual permite ver y editar información asociada a la cuenta del usuario Administrador.
- **Reportes de Solicitudes:** Este módulo permite monitorear los reportes (Resumen y/o detalle) con la estadística agregada de las solicitudes.
- **Estadísticas Opcionales:** Es módulo muestra los datos opcionales entregados por los solicitantes al formular una solicitud.
- **Asignar Solicitudes:** Este módulo permite realizar la asignación de solicitudes a los usuarios Responsables que corresponda según cada caso. Adicionalmente, se podrá asignar la solicitud de manera directa al mismo usuario Asignador.
- **Panel de Gestión de Solicitudes:** Módulo que permite la administración de las solicitudes ingresadas en el sistema.
- **Rectificar Solicitudes:** Este módulo permite rectificar en el sistema aquellas solicitudes cuya rectificación se efectuó en formato escrito.
- **Solicitudes Respondidas:** Este módulo muestra las solicitudes finalizadas que están pendientes de pago y/o de retiro de la información por parte del solicitante.
- **Solicitudes Finalizadas:** Este módulo permite monitorear las solicitudes de Acceso a la Información Pública que se encuentren en estado de finalizadas.
- **Listado de Usuarios:** Este módulo permite revisar el listado de usuarios que han formulado solicitudes.

**Sistema de Gestión de Solicitudes**  
Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública

Bienvenido Donat Vicente Paredez Uefatura | Salir

**Alertas**

**Panel de Gestión de Solicitudes**

Filtros de búsqueda  
Seleccione un estado: Todas | Seleccione un Tipo: Todos  
Responsable: Todos | Mis Solicitudes (0)

Mostrar 10 registros

Folio	Fecha ingreso	Fecha estimada de término	Plazo	Estado	Editar
AF001VF-0000001	28-03-2011	07-06-2011	Abasada 24 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000006	22-03-2011	04-05-2011	Abasada 48 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000002	11-03-2011	08-04-2011	Abasada 64 días	Asignada	EDITAR
AF001C-0000005	08-03-2011	05-04-2011	Abasada 67 días	Asignada	EDITAR

Mostrando 1 de 4 de un total de 4 registros (de un total de 9,322 registros)

Subsecretaría del Trabajo, Ministerio del Trabajo y Previsión Social | 505 1.03 | Licencia



## a. REPORTEES

En Reportes de Solicitudes, tendrá acceso a información estadística de las solicitudes.

**Gobierno de Chile**

**Sistema de Gestión de Solicitudes**  
Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública

Bienvenido Donat | Centro | Panel de Usuario | Salir

Inicio » Reportes de Solicitudes »

### Reportes de solicitudes

En los siguientes reportes encontrará información estadística de las solicitudes registradas en el sistema. Los reportes se pueden enviar por correo electrónico, exportar, revisar gráficos y acceder al detalle de cada una de las solicitudes.

Ingresos totales según período	Solicitudes respondidas con reserva/secreto
Ingresos sin asignar	Solicitudes respondidas sin reserva/secreto
Solicitudes en análisis según tipo	Solicitudes derivadas
Solicitudes denegadas según causal	Solicitudes impagas
Solicitudes próximas a vencer	Ingresos totales por responsable
Solicitudes vencidas	Estadística Agregada

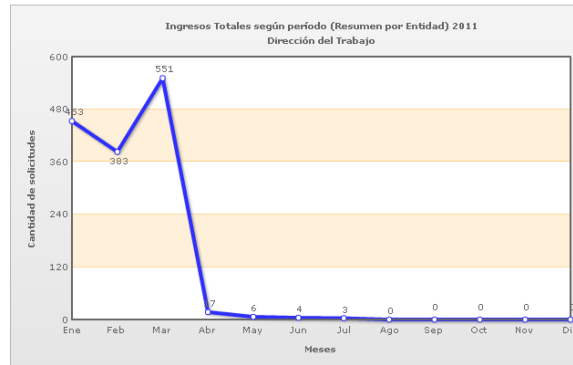
Subsecretaría del Trabajo, Ministerio del Trabajo y Previsión Social | SOS 1.03 | Licencia

En cada reporte, encontrará listas desplegables para filtrar la información.

Filtros de búsqueda	
Servicio	Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Entidad	TODAS
Estados	TODOS
Período	2011
Categoría	TODAS
País	TODOS

El sistema entregará un cuadro estadístico agregado y un gráfico con la información filtrada.

Entidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Dirección del Trabajo	453	383	551	17	6	4	3	0	0	0	0	0	1417
Total	453	383	551	17	6	4	3	0	0	0	0	0	1417



Todos los reportes tienen la opción de ser enviados por correo electrónico o ser exportados a hojas de cálculo.

[Enviar por correo electrónico](#) 

[Exportar a CSV](#) 

Al hacer clic sobre el vínculo en el número de solicitudes para entidad en el mes correspondiente, se presentará en pantalla el resumen de las solicitudes. Se detalla el Folio, Fecha de ingreso, Fecha estimada de término, Fecha de Término, Plazo y Estado.

Folio	Fecha Ingreso	Fecha estimada de término	Fecha de término	Plazo	Estado
<a href="#">AL003P-0199907</a>	28-02-2011	28-03-2011	23-03-2011	Respondida en 17 días	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003P-0015140</a>	28-02-2011	28-03-2011	30-03-2011	Respondida en 22 días	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003C-0001571</a>	28-02-2011	28-03-2011	25-03-2011	Respondida en 19 días	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003P-0015713</a>	28-02-2011	28-03-2011	28-02-2011	Respondida en 1 día	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003P-0009212</a>	28-02-2011	28-03-2011	13-04-2011	Respondida en 32 días	Finalizada: Retiro pendiente
<a href="#">AL003C-0001573</a>	28-02-2011	28-03-2011	24-03-2011	Respondida en 18 días	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003C-0001572</a>	28-02-2011	28-03-2011	15-03-2011	Respondida en 11 días	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003P-0011972</a>	28-02-2011	28-03-2011	10-03-2011	Respondida en 8 días	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003P-0017457</a>	28-02-2011	28-03-2011	16-03-2011	Respondida en 12 días	Finalizada: Entregada
<a href="#">AL003W-0000428</a>	28-02-2011	28-03-2011	22-03-2011	Respondida en 16 días	Finalizada: No corresponde a solicitud transparencia

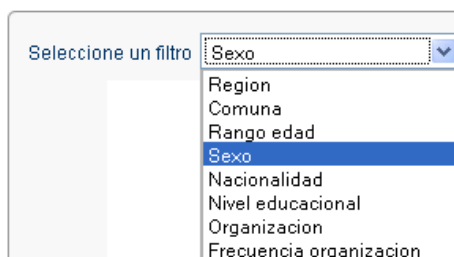
Finalmente, se puede acceder al detalle de cada solicitud al hacer clic en el vínculo de cada Folio.

## b. REPORTEES

En el menú de navegación se encuentra el módulo “Estadísticas Opcionales”, desde donde se puede acceder a la información opcional señalada por los usuarios solicitantes registrados en el sistema.



En el filtro superior, se puede seleccionar la categoría de datos proporcionados por los solicitantes



En la esquina superior derecha, se puede seleccionar el tipo de gráfico con el que se despliegan los datos: de barra o torta.

