

## RESOLUCIÓN N° 9511.-

Santiago 30 de noviembre de 2017.-.

### VISTO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, SERCOTEC es una Corporación de Derecho Privado, que tiene como objeto, de acuerdo a sus estatutos, fomentar la productividad, el aprovechamiento de los recursos disponibles, materiales o humanos, enseñar técnicas y métodos de administración y organización, capacitar, proporcionar ayuda técnica, financiera y administrativa, y en general mejorar las condiciones en que desarrollan sus actividades las pequeñas empresas.

2.- Que, nuestra misión consiste en mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de nuestra acción

3.- Que, lo establecido en la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, particularmente lo señalado en su artículo 2 inciso 3°, conforme a lo interpretado en el Dictamen N°44.554 de 2010 de la Contraloría General de la República, resulta aplicable a Sercotec.

4.- Que, a fin de dar cumplimiento efectivo a las normas ya citadas se requiere la actualización y complementación del actual procedimiento de transparencia pasiva existente en la institución.

5.- Que, en atención a lo anteriormente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que confieren los Estatutos vigentes, esta Gerencia General:

## **RESUELVE:**

I.- Apruébase el nuevo Manual de Transparencia Pasiva, cuyo texto es el siguiente:

### **MANUAL GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA LEY N° 20.285**

#### **INTRODUCCION**

El artículo 8 de la Constitución Política de la República prescribe: *“El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones.*

*Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional.*

Sustentado en lo anterior, 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.

## EL ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

La ley N° 20.285 consagra el **derecho de toda persona a solicitar y recibir información** de cualquier órgano de la Administración del Estado y señala que para estos efectos las solicitudes serán formuladas por escrito o por sitios electrónicos, identificando claramente la información solicitada y el órgano al que se dirige la solicitud, acompañada de la identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección o correo electrónico) o del apoderado, y su firma. La entrega de la información se hará en la forma y el medio especificado por el solicitante, siempre que no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles. Finalmente, indica los plazos para dar respuesta a estas solicitudes<sup>1</sup> y establece sanciones en los casos en que se deniegue el acceso a la información de manera infundada o cuando no se dé respuesta en forma oportuna.

A fin de garantizar este derecho y asegurar su cumplimiento, resulta necesario que cada servicio y órgano de la Administración del Estado cuente con un procedimiento para la recepción y procesamiento de solicitudes de acceso a la información pública, la definición de roles y responsables involucrados en este proceso, y la participación e integración de todos los funcionarios del servicio u organismo; por lo cual se elabora el presente Manual de Gestión de solicitudes, el cual tiene como propósito identificar los elementos mínimos que debieran formar parte del diseño e implementación de un proceso operativo que permita gestionar las solicitudes de manera adecuada en los plazos definidos en la ley N° 20.285.

En la elaboración de estas orientaciones se ha considerado no sólo aquellos aspectos definidos en la ley N° 20.285, sino también otras normas vigentes y documentos relacionados con la transparencia en los órganos de la Administración, con el derecho al acceso a la información pública, y con los roles y responsabilidades que tienen las autoridades y funcionarios. Entre estas se cuentan las siguientes:

- » Manual de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.
- » Instructivo Presidencial N° 8, de diciembre de 2006, sobre Gobierno Transparente.
- » Manual de Transparencia y Probidad de la Administración del Estado, 2008.

---

<sup>1</sup> 20 días hábiles prorrogables por otros 10 días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información, según lo dispuesto en el artículo 14 de la ley N° 20.285

## GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN 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 supletoriamente por la ley N° 19.880, que establece las bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

En términos específicos, la gestión de solicitudes se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten a un órgano o servicio recibir, procesar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por cualquier persona. Esto incluye los formatos impresos y electrónicos, y un sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas, el cual se encuentra disponible en el sitio web institucional, mediante el banner "Solicitud de Información Ley de Transparencia".

## ESQUEMA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

Basándose en los requerimientos establecidos en la ley N°20.285, la gestión de solicitudes debe considerar las siguientes etapas:

### **Etapas 1: Recepción**

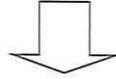
1.1 Formulación de solicitudes, a través de tres medios:

- a) Formularios descargables desde el portal de Transparencia y recibidos en las oficinas de Sercotec
- b) Banner "Solicitud de Información Ley de Transparencia"
- c) Derivación de otros servicios públicos

1.2 Análisis de admisibilidad

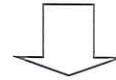
1.3 Del derecho a oposición de terceros

1.4 Evaluación de ingreso de las solicitudes



### Etapa 2: Procesamiento

- 2.1 Distribución de las solicitudes: Solicitar información a las direcciones regionales o al Nivel central, según corresponda
- 2.2 Análisis de la solicitud
  - a) De la competencia
  - b) De la disponibilidad
  - c) Del carácter secreto o reservado de la información



### Etapa 3: Respuesta

- 3.1 Notificaciones
- 3.2 Oposición de terceros
- 3.3 Cobro, cuando corresponda.
- 3.4 Entrega de la información

## ETAPA 1: RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

### 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 y/o por sitios electrónicos.

- a) Para el caso de solicitudes formuladas por escrito, las oficinas regionales tendrán a disposición del público por medio de su OIRS el Formulario de “Solicitud de Acceso a Información Pública” en formato papel, cuyos campos deben ser completados por parte del solicitante.

Dicho formulario debe ser suscrito por el solicitante o su apoderado y habiendo completado los campos considerados como obligatorios, el encargado regional de la OIRS debe recepcionar esta solicitud y remitir, dentro del mismo día hábil mediante correo electrónico una copia escaneada de la misma dirigida al Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía, o quien lo subrogue, quien deberá ingresar el requerimiento al Portal Transparencia de Sercotec.

- b) Para el caso de las solicitudes efectuadas por medios electrónicos se encuentra disponible dicho sistema en nuestra página web institucional ([www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl)), en el banner “Solicitud de Información Ley de Transparencia.”
- c) En el caso de las solicitudes de acceso a la información que son derivadas por otras entidades, conforme al artículo 13 de la Ley N°20.285, el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía, o quien lo subrogue, deberá ingresar el requerimiento al Portal Transparencia de Sercotec.

### 1.2 Análisis de admisibilidad

La solicitud de acceso a la información será admitida a trámite si en ella se identifica claramente la información solicitada y el órgano al que se dirige, acompañada de la identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección o correo electrónico) y de su apoderado, si corresponde, y de la correspondiente firma. No debe requerirse ninguna información adicional como condición para admitir la solicitud.

Si la solicitud no reúne los requisitos ya señalados, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días hábiles administrativos, contados desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se tendrá por desistido de su petición.

El análisis de admisibilidad es efectuado por el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía, o quien lo subrogue, quien deberá verificar los siguientes requisitos<sup>2</sup>:

- Información solicitada.
- Órgano al que se dirige.
- Identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección o correo electrónico) y de su apoderado, si corresponde.
- Firma.

Una vez que una solicitud es considerada como admisible, si surgieren dudas durante el proceso de preparación de la respuesta, podrá solicitarse nuevamente una subsanación.

Finalmente, la ley también 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.

De igual forma, el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía, o quien lo subrogue, conjuntamente con su admisibilidad verifica que la solicitud cuente con lo siguiente:

- Fecha de la solicitud.
- Código de la solicitud.
- Identificación del medio de notificación y recepción de información.
- Contar con el registro del correo electrónico si corresponde.

En el evento que la solicitud no reúna los requisitos expuestos, se debe requerir al solicitante para que subsane la falta de antecedentes en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, con indicación de que, si no lo hiciere, se entenderá desistido de su petición.

### **1.3 Del derecho a oposición de terceros.**

El Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía, o quien lo subrogue, deberá analizar si la solicitud de acceso a la información refiere a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros.

En caso de que dicha situación se verifique, el Gerente General de Sercotec, dentro del plazo de dos días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud que cumpla con los

---

<sup>2</sup> Artículo 12 de la ley N° 20.285

requisitos, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información correspondiente, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo.

Cuando el requerimiento refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía, o quien lo subrogue, deberá continuar con la tramitación de la solicitud de acceso a la información, en caso contrario, derivará su tramitación al Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, o quien lo subrogue.

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

Al momento de recibir una solicitud se realizará su evaluación por parte del Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía, en caso de que la solicitud de acceso a la información refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros o sea de relevancia jurídica, o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, en los demás casos, quienes, en el evento que la solicitud no reúna los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley N° 20.285, deberán requerir al solicitante para que subsane la falta de antecedentes en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se tendrá por desistido de su petición.

Analizado lo anterior el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, según sea el caso deberá evaluar las siguientes posibilidades<sup>3</sup>:

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 hubieren sido objeto de publicación en el Diario Oficial y aquellos que digan relación con las funciones, competencias y responsabilidades de los órganos de la Administración del Estado (estos últimos se encuentran en el sitio de Gobierno Transparente de cada servicio).
- Se solicite información que esté permanentemente a disposición del público o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en Internet o cualquier otro medio.

<sup>3</sup> Artículos 6, 7, 13, 15 y 22 inciso final de la ley N° 20.285.

- 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 artículo de 7 la ley N° 20.285.

Según este artículo, los órganos de la Administración del Estado deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes:

- a) Su estructura orgánica.
- b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- c) El marco normativo que les sea aplicable.
- d) La planta del personal, el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.
- f) Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.
- g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- i) El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución. No se incluirán en estos antecedentes los datos sensibles, esto es, los datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen social, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.
- k) La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.
- l) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.
- m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

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

c.- Si no corresponde a una solicitud de acceso a la información: En algunos casos el solicitante puede desear efectuar una solicitud cuyo objetivo es diferente al contemplado en la Ley N° 20.285, o en términos más simples, cuando **su solicitud no es propiamente de acceso a la información**. Esto es lo que ocurre, por ejemplo, cuando se desea formular un reclamo, solicitar un certificado o realizar una consulta a un determinado servicio u organismo público. También puede ocurrir que se solicite información sobre procedimientos incoados y/o tramitados en conformidad a la Ley 19.880, que establece las bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. En estos casos, se comunicará al solicitante de esta circunstancia a fin de que concurra mediante la vía correspondiente.

## ETAPA 2: PROCESAMIENTO DE LAS SOLICITUDES

### 2.1 Distribución de las solicitudes

La totalidad de las solicitudes formuladas serán admitidas por el Servicio. Su distribución y definición respecto del cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley N° 20.285 será efectuada por el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, según sea el caso. La información requerida se solicitará a las contrapartes que correspondan (direcciones regionales, gerencias o unidades del nivel central), de acuerdo al contenido y la materia de la información que se solicita, dentro de tres días hábiles, contados desde la recepción del requerimiento.

La Dirección Regional o el Nivel Central, según sea el caso, deberá entregar la información solicitada dentro del plazo que indique el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales.

### 2.2 Análisis de la solicitud

El gerente general de Sercotec está obligado a dar respuesta a todas las solicitudes de acceso a información ingresadas, ya sea proporcionando la información solicitada o indicando la causal que impide su entrega.

Antes de dar respuesta a una solicitud se requiere evaluar si esta cumple con ciertos criterios<sup>4</sup>: se debe determinar si la información solicitada pertenece al ámbito de

<sup>4</sup> Artículos 13, 16, 20, 21, y 22 de la Ley N°20.285

competencia del Servicio, si el documento solicitado se encuentra disponible o si posee carácter secreto o reservado.

**a) De la competencia:**

Según la ley, en caso que Sercotec no sea competente para ocuparse de la solicitud o no posea los documentos solicitados, se deberá enviar de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, (en la medida que ésta sea posible de individualizar); por medio de un Oficio de Gerencia General y deberá informar de ello al peticionario. Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, el Servicio comunicará dichas circunstancias al solicitante. Con ello concluye la tramitación del procedimiento de acceso a información respecto de Sercotec.

Cabe recordar que el plazo de 20 días hábiles para responder una solicitud de acceso a la información comienza a correr desde que ésta es recibida por el órgano derivado y competente.

**b) De la disponibilidad:**

No será exigible el acceso a la Información cuando los actos y documentos que no estén en poder de la administración. En este caso se debe notificar al solicitante sobre dicha circunstancia.

**c) Del carácter secreto o reservado de la información:**

Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes:

1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.

b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas.

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

2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.
3. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.
4. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.
5. Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8º de la Constitución Política.

Por último, los resultados de las encuestas o de sondeos de opinión encargados por los órganos de la Administración del Estado, facultados para ello, serán reservados hasta que finalice el período presidencial durante el cual fueron efectuados, en resguardo del debido cumplimiento de las funciones de aquéllas.

El análisis de la aplicabilidad de alguna de las causales de reservada mencionadas corresponde exclusivamente a Sercotec.

## **ETAPA 3: RESPUESTA**

### **3.1 Notificaciones**

En función de la evaluación de la información solicitada se procederá a derivarla a otros organismos, denegarla, dar traslado a terceros que pudiesen ver afectados sus derechos o, si procede, dar respuesta a la solicitud.<sup>5</sup>

La solicitud de acceso en ningún caso implicará la obligación por parte del órgano requerido de elaborar, producir, procesar o consolidar información.

Las notificaciones se harán por correo electrónico a una dirección electrónica habilitada cuando así lo señale el solicitante.

---

<sup>5</sup> Artículos 12, 13, 14 y 20 de la ley N°20.285 y los artículos 46 y 47 de la ley N°19.880.

Si corresponde, las notificaciones se harán por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio indicado por el solicitante. Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda.

Las notificaciones podrán, también, hacerse de modo personal por medio de un funcionario de Sercotec, quien dejará copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho.

Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en la oficina, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción.

a) Derivación a otros organismos de la administración del Estado.

Corresponde notificar al solicitante de la derivación de la solicitud a la autoridad que corresponda, cuando el Servicio no es competente para ocuparse de la solicitud o no se posee los documentos solicitados. En ese caso, una vez efectuada la derivación se entiende que el trámite de la solicitud se encuentra terminado para Sercotec.

Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, Sercotec comunicará dichas circunstancias al solicitante.

b) Denegación de información.

El gerente general de Sercotec estará obligado a proporcionar la información que se le solicite, salvo que concurra la oposición de terceros o alguna de las causales de secreto o reserva que establece la ley.

En estos casos, su negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por el medio que corresponda, y deberá ser fundada.

La resolución denegatoria se notificará al requirente mediante alguna de las opciones indicadas previamente.

### **3.2 Oposición de Terceros:**

Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de notificación, conforme a lo señalado en el punto 1.3 de la presente. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa.

Deducida la oposición en tiempo y forma, Sercotec quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo que con posterioridad el Consejo para la

Transparencia resuelva lo contrario conforme al procedimiento que establece la ley N° 20.285.

En caso de no deducirse la oposición, sin necesidad de certificación alguna, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información.

### 3.3 Cobro

Sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada, previa resolución que lo establezca.<sup>6</sup>

En caso de existir costos asociados a la reproducción, o aquellos valores que una ley expresamente autorice a cobrar, se le deberá informar oportunamente al solicitante que la obligación del órgano requerido de entregar la información se suspende en tanto no se paguen los costos y valores referidos.

El análisis respecto de la procedencia del cobro y monto será determinado por el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, según sea el caso, en conjunto con la unidad responsable de la información; respecto de la forma de recepción y registro del ingreso de estos valores se efectuara por la Gerencia de Administración y Finanzas.

### 3.4. Entrega de la información

Frente a cada solicitud, el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, según sea el caso, deberá preparar una carta de respuesta, con la información proporcionada por las Direcciones Regionales o el Nivel Central, según corresponda, la que se enviará al requirente por el medio y en la forma que éste haya señalado siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles. En este sentido se hará entrega de copias de documentos ya existentes en los medios y formatos que se encuentren disponibles.

La ley establece que es el gerente general de Sercotec quien deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de **veinte días hábiles**, contado desde la recepción de la solicitud que cumple con los requisitos legales<sup>7</sup>. Por lo que la carta elaborada por el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y

<sup>6</sup> Artículos 11 letra k), 17 y 18 de la ley N°20.285

<sup>7</sup> Se excluyen sábados, domingos y festivos, según lo dispuesto en el artículo 25 de la ley N°19.880

Relaciones Institucionales, según corresponda, debe ser visada por el Fiscal del Servicio o por el gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales y firmada por el gerente general de Sercotec.

Con posterioridad a la firma del gerente general, el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, deberá subir al Portal de Transparencia de Sercotec la respuesta entregada.

El plazo de 20 días hábiles señalado podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, lo cual será determinado por el Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, dependiendo de la Unidad o Gerencia a cargo del proceso, según lo establecido en el punto 1.4. Esta situación deberá comunicarse al solicitante, antes del vencimiento del plazo de 20 días hábiles, señalando la prórroga y sus fundamentos.

Se hace presente que a fin de contar con un sistema que registre y certifique la entrega efectiva de la información al solicitante, se utilizará el portal electrónico de Sistema de Gestión de Solicitudes el cual será de responsabilidad del Encargado Institucional de Transparencia Pasiva de la Unidad de Fiscalía o de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, según sea el caso. Asimismo se mantendrá archivo en papel que dé cuenta de la tramitación y término de la totalidad de solicitudes.

Se reitera que el no pago de los costos de reproducción, y demás valores asociados, suspende la entrega de la información solicitada.

#### **4. Reclamación y amparo**

Vencido el plazo previsto para la entrega de la documentación requerida, previa certificación de acuerdo al inciso segundo del artículo 65 de la ley N° 19.880, o denegada la petición, el requirente tendrá derecho a recurrir ante el Consejo para la Transparencia, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información<sup>8</sup>.

#### **5. Infracciones y sanciones.**

En caso de que Sercotec deniegue infundadamente el acceso a la información, contraviniendo el artículo 16 de la Ley N° 20.285, se sancionará con multa de 20% a 50% de la remuneración del gerente general.

---

<sup>8</sup> Artículos 14, 16, 17, 24 y 30 de la ley N°20.285 y el artículo 65 de la ley N° 19.880

La no entrega oportuna de la información en la forma decretada, una vez que ha sido ordenada por resolución a firme, será sancionada con multa de 20% a 50% de la remuneración del gerente general.

Si se persiste en dicha actitud, se le aplicará el duplo de la sanción indicada y la suspensión en el cargo por un lapso de cinco días<sup>9</sup>.

II.- Déjase sin efecto la Resolución Interna N°9124 de fecha 17 de diciembre de 2014, de la Gerencia General de Sercotec.

III.- Publíquese en el sitio de intranet institucional, en el apartado correspondiente a la Unidad de Fiscalía y en el portal de Transparencia Activa de Sercotec.

**COMUNÍQUESE.**

**BERNARDO TRONCOSO NARVÁEZ  
GERENTE GENERAL  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**

JCLP/ASB/PBD/SCV/vpm

Distribución:

- Todas las gerencias de Sercotec.
- Todas las direcciones regionales de Sercotec.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Unidad de Fiscalía.

<sup>9</sup> Título VI de la Ley N° 20.285.

