

APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA LEY N° 20.285, DE LA JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS Y ORDENA PUBLICACIÓN QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 157

SANTIAGO, 26 de enero de 2017

VISTOS:

Lo dispuesto en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N° 15.720, que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el decreto supremo N° 5.311, de 1968, del Ministerio de Educación, que contiene el reglamento general de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el decreto ley N° 180, de 1973, que declara en reorganización la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en 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 la ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública y en la resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la Republica

CONSIDERANDO:

1.- Que según lo mandado por la ley N° 20.285 los órganos de la Administración del Estado, entre los cuales se encuentra la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, deben observar los principios que informan el derecho de acceso a la información pública.

2.- Que atendido la necesidad de dar cumplimiento a los principios de eficiencia, eficacia y economía procedimental consagrados en la ley N° 19.880 que deben inspirar los actos de los órganos de la Administración del Estado, y conferir una tramitación ágil y expedita a las solicitudes de acceso a la información presentadas en este Servicio..



3.- Que se requiere difundir el tratamiento aplicable a las solicitudes de acceso a la información pública, según lo establecido en la ley N° 20.285 y su reglamento.


RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBESE el Manual de Procedimiento de Flujo de Información para Ingreso y Respuestas de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (ley N° 20.285) de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas que a continuación se adjunta.

ARTÍCULO SEGUNDO: TÉNGASE como parte integrante de la presente resolución el documento singularizado en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLÍQUESE en el banner de gobierno transparente JUNAEB, en el apartado “Actos y contratos que tengan efecto sobre terceros”

ANÓTESE.

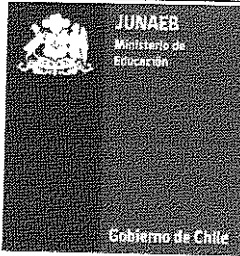


SECRETARIO GENERAL CRISTÓBAL ACEVEDO FERRER
SECRETARIO GENERAL
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS


CGD/PLM/RDM/xan

DISTRIBUCION:

- 1.- Departamento Jurídico
 - 2.- Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes
 - 3.- Oficina de Partes
- M/131/2017



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Unidad de Transparencia y
Gestión de Solicitudes
Dirección Nacional

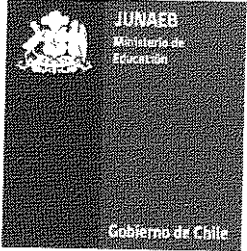
**FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO
Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE
ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY
20.285).**

Fecha de elaboración:

Página: 1 de 12

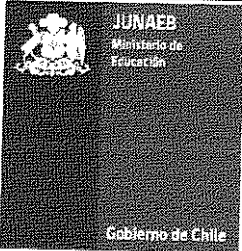
ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

FLUJO DE INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES LEY N° 20.285

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 2 de 12

ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO JURÍDICO	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES	3
6. DESCRIPCIÓN	5
7. INDICADORES	10
8. REGISTROS	10
9. ANEXOS	10
10. CONTROL DE CAMBIOS	11

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 3 de 12

1. OBJETIVOS

- Describir el tratamiento de las solicitudes tipificadas como Acceso a Información Pública de acuerdo a la ley N° 20.285.
- Recepcionar y dar respuesta en forma oportuna a solicitudes categorizadas como Acceso a Información Pública según lo establecido en la ley N° 20.285.

2. ALCANCE

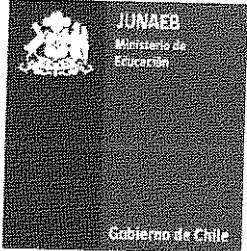
Recepción de Solicitudes de Acceso a Información Pública, ingresadas a través de diferentes medios disponibles (formulario web disponible en Portal de Transparencia Chile, formulario exportable desde Portal Transparencia Chile, cartas ingresadas por oficina de partes, solicitudes ingresadas por papel a las Direcciones Regionales, derivaciones de otros Servicios Públicos) seguimiento y emisión de respuestas al ciudadano.

3. MARCO JURÍDICO

- Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Instrucción General N° 10 del Consejo para la Transparencia (CPLT) sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información.
- Instrucciones Generales dictadas por el Consejo para la Transparencia para el cumplimiento de la legislación sobre transparencia y acceso a la información.



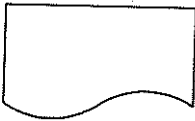
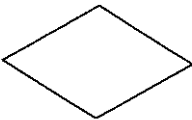

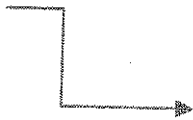
4. RESPONSABILIDADES

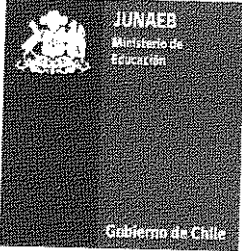
- **Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes:** cumple el rol de coordinador de procesos entre la recepción de la solicitud de transparencia, derivación al Centro de Responsabilidad competente y respuesta al ciudadano.
- **Departamentos Programáticos y Unidades de apoyo de la Dirección Nacional:** Proveer de la información solicitada por la ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 4 de 12

- **Director Nacional:** visación final y firma de carta remitida al ciudadano que contiene la retroalimentación de información solicitada.

5. DEFINICIONES

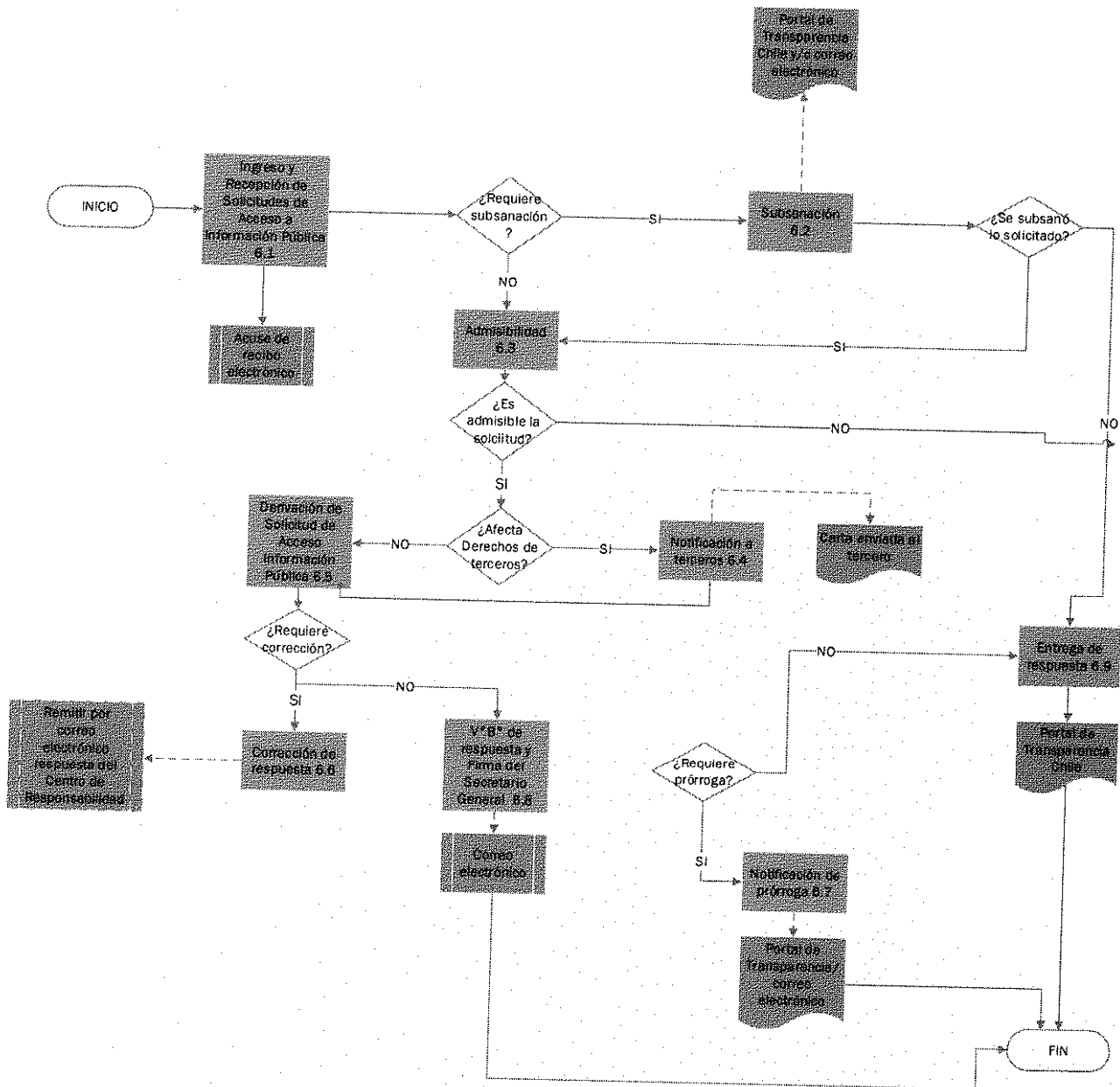
Simbología	Descripción
	Iniciar o terminar un proceso: este símbolo se utiliza frecuentemente la palabra inicio o fin.
	Proceso: se utiliza para la descripción de cada actividad y/o instrucción a seguir dentro de un esquema predeterminado.
	Documento: este símbolo corresponde a un documento utilizado en el proceso. Se puede generar o bien, como resultado del proceso que está en desarrollo.
	Decisión: permite "decidir" mediante una interrogante un proceso que se escribe dentro del rombo. Generalmente se utilizan si/no.
	Subproceso: grupo de instrucciones, que permite simplificar la lectura del flujograma.
	Conectores: indican el sentido de ejecución de cada operación

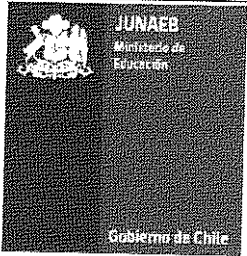
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	
		Fecha de elaboración:
		Página: 5 de 12

6. DESCRIPCIÓN

Flujograma al tratamiento interno de Solicitudes de Acceso a Información Pública.

Se contempla el tratamiento interno desde la recepción de la solicitud de Acceso a Información Pública, su derivación y emisión de respuesta para entregar al ciudadano.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 6 de 12

6.1 Ingreso de solicitud

El/la encargado/a de la Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes recepciona y verifica la admisibilidad de la solicitud, la cual puede ingresar por los siguientes medios:

6.1.1 Portal Transparencia Chile: al completar el formulario online el usuario recibe de manera automática un *acuse de recibo*.

6.1.2 Formulario papel: Formulario papel archivo exportable desde Portal Transparencia Chile, cartas ingresadas por oficina de partes de Dirección Nacional y/o Direcciones Regionales, derivaciones de otros Servicios Públicos.

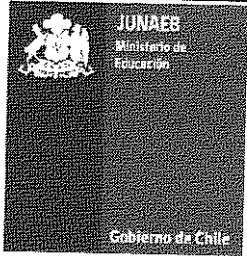
Para todas las solicitudes no ingresadas a través del Portal Transparencia Chile, el/la coordinador/a de Transparencia debe digitar las solicitudes en esta plataforma electrónica. Una vez ingresada la solicitud, se asigna un folio de ingreso automático y se informa al requirente a través de un *acuse de recibo automático* (que llegará a la casilla de correo electrónica indicada en el formulario).

En el caso de las solicitudes de Transparencia ingresadas vía formulario papel en las Direcciones Regionales, se solicita al encargado/a de Oficina de Partes y/o atención presencial derivar inmediatamente la solicitud al correo electrónico destinado para estos fines transparencia@junaeb.cl

El/la Coordinador/a de Transparencia debe verificar que las solicitudes contengan los requisitos establecidos en el art. 12 de la ley N° 20.285:

"La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener:

- a) *Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.*
- b) *Identificación clara de la información que se requiere.*
- c) *Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.*
- d) *Órgano administrativo al que se dirige".*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 7 de 12

Observaciones:

De no contarse con estos requisitos mínimos para tramitar la solicitud, se solicitará la subsanación de la misma.

En caso que el requirente se acerque en forma presencial a la Oficina de Partes de Dirección Nacional y/o Direcciones Regionales y requiera mayor información y/o aclarar consultas, dudas. Se solicitará la presencia de el/la Coordinador/a de Transparencia por cualquiera de los medios habilitados para esta instancia.

6.2 Subsanación

Se requiere para casos donde la información requerida no es clara y/o se detecte la falta de datos obligatorios (requisitos). En este caso, se requerirá al solicitante subsanar los datos faltantes a través del Portal Transparencia Chile y/o correo electrónico a través de la casilla destinada para estos fines transparencia@junaeb.cl

La subsanación y/o complementación de los antecedentes solicitados por parte del requirente se deben realizar en un plazo establecido de cinco (5) días hábiles contado desde la respectiva notificación, con indicación de que sí así no lo hiciere, se entenderá por desistido de su petición (artículo 12 ley N° 20.285).

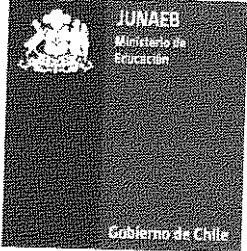
Si el/la requirente subsana lo requerido en el plazo de cinco (5) días hábiles contado desde la notificación, se procede a tramitar la solicitud con el/los Centros de Responsabilidad respectivos para recabar los antecedentes solicitados y dar respuesta a la solicitud de Acceso a Información Pública.

Observación: una vez que el requirente subsane la falta y/o complete la información solicitada, la fecha de ingreso se reinicia (dejando como día 1 la fecha de subsanación de la solicitud). Este tratamiento lo realiza de forma interna la Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes, a través de su planilla de control interno.

6.3 Admisibilidad

El análisis de admisibilidad se refiere a si la solicitud presentada cumple con los requisitos establecidos en el Título IV de la ley N° 20.285, para ser admitida a tramitación.

El/la coordinador/a de Transparencia podrá realizar este examen ingresando directamente en el Portal Transparencia Chile, seleccionando la opción "analizar solicitud"; o bien, dependiendo de la complejidad de la solicitud en referencia, solicitar vía correo electrónico la orientación a la contraparte del Departamento Jurídico, quien deberá pronunciarse en un plazo de dos (2) días hábiles, si corresponde o no admitir a tramitación el requerimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 8 de 12

Sí la solicitud ingresada no corresponde a una Solicitud de Acceso a Información Pública (SAIP), se anulará para efectos de Ley de Transparencia. El/la coordinador/a de Transparencia derivará la consulta ciudadana a través de los canales disponibles para dar respuesta a su solicitud, informando de ello al requirente con el número de caso asociado.

En el caso que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) no sea competente para responder parcial o totalmente la materia consultada o no posea los documentos solicitados, derivará inmediatamente la solicitud mediante oficio firmado por la autoridad o jefe superior del Servicio, al órgano o servicio de la Administración del Estado que sea competente para atender la presentación, comunicando dicha circunstancia al interesado (artículo 13, de la ley N° 20.285).

El/la Coordinador/a de Transparencia deberá informar de ello al solicitante por el medio de notificación seleccionado (carta y/o correo electrónico), adjuntando carta de respuesta, oficio de derivación y comprobante de envío.

Finalmente, la solicitud es cerrada en el Portal de Transparencia bajo el ítem "derivación a otros servicios" adjuntando documentos que respaldan la derivación, descritos en el párrafo anterior.

6.4 Notificación a terceros

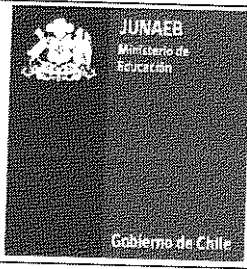
En el caso de que la Solicitud de Acceso a la Información Pública se refiera a información que pueda afectar derechos de terceros, el/la Coordinador/a de Transparencia deberá comunicar dentro del plazo de dos (2) días hábiles mediante carta certificada a él/los/las tercero/s afectado/as la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de la información solicitada. (artículo. 20 ley N° 20.285).

En la eventualidad que el tercero se oponga: Deberá manifestar oposición por escrito con expresión de causa, en un plazo de tres (3) días hábiles contado desde que recibe la carta certificada. Ante esta situación, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante Junaeb, quedará impedida de entregar la información, por lo que se debe preparar la respuesta mediante la dictación de una resolución exenta, firmada por el Jefe Superior del Servicio.

Tercero no presenta oposición: En el caso de que el tercero afectado/a no presente su oposición en el plazo establecido de 3 días hábiles, se entenderá que accede a la entrega de la información.

6.5 Derivación de Solicitud de Acceso a Información Pública

Entendiendo que el correo electrónico es un acto administrativo, el/la coordinador/a de Transparencia realizará la derivación al Centro de Responsabilidad competente, adjuntando copia de la solicitud y detallando posibles observaciones, subsanación y plazo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 9 de 12

Plazos internos:

Temática	Antecedentes	días	Observación
Art. 15, Ley N° 20.285 "Información 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 en cualquier otro medio".	Resoluciones Exentas Resoluciones Exentas disponibles en Mercado Público. Nóminas de beneficiarios.	5 días hábiles	Para dar respuestas a estas temáticas no es necesario entregar respuesta mediante carta. Sólo bastará con indicar la fuente de información disponible (electrónica, libro, página web).
	Para Solicitudes de Acceso a la Información que requieran la recopilación de antecedentes y coordinación con distintas Unidades al interior de los Departamentos.	10 días hábiles	Es deber de/los Centros de Responsabilidad remitir la carta de respuesta con la V° B° del Jefe de Departamento y Jefe de Unidad y/o contraparte técnica.

Para el cómputo de los plazos establecidos en el presente documento solo se consideraran los días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos (artículo 25 ley N° 19.880).

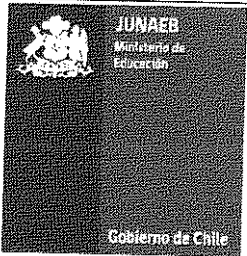
Anexo a este manual de procedimiento (Anexo N° 1), encontrará plantilla para emitir respuestas de Acceso a la Información Pública, las cuales deben ser firmadas por el Jefe Superior del Servicio, tal como lo indica el artículo 14 de la ley 20.285. "La autoridad o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12".

Las iniciales de responsabilidad, corresponderá al Jefe (a) del Departamento y contrapartes técnicas.

6.6 Corrección de respuesta

Al derivar la solicitud de Transparencia a más de un Centro de Responsabilidad, el/la Coordinador/a de Transparencia revisa la respuesta y los datos adjuntos recibidos. En caso de faltar información, necesidad de corrección o no dar respuesta a lo solicitado. Se le solicitará al /los Centro (s) de Responsabilidad completar, corregir y/o especificar respuesta, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

En este punto, se debe incluir el acto administrativo con múltiples decisiones: Según lo dictaminado en el Instructivo General N° 10 del Consejo para la Transparencia; "cuando en virtud de la diversidad de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración: Página: 10 de 12

documentos solicitados y del principio de divisibilidad contenido en la Ley de Transparencia, una misma solicitud de acceso a la información dé origen a una respuesta que contenga decisiones de diverso tipo (derivar en parte, acoger parcialmente, denegar en otra, etcétera), el acto administrativo que se dicte deberá cumplir con los requisitos que para cada caso se señalan en la presente instrucción”.

6.7 Extensión de plazo.

El Centro de Responsabilidad competente en entregar respuesta puede solicitar a la Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes, prorrogar el plazo de entrega excepcionalmente por cinco (5) días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.

En este caso, la contraparte técnica de transparencia, se deberá comunicar vía correo electrónico con la Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes para solicitar extensión de plazo indicando las causales y fundamentos que justifiquen la concurrencia de circunstancias que hagan difícil reunir la información.

El/la Coordinador/a de Transparencia, deberá notificar al requirente esta acción antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.

Dentro de las recomendaciones del Consejo Para la Transparencia, se considera una buena práctica, que se le informe al solicitante la fecha en que se cumple dicho plazo y de la posibilidad de recurrir al Consejo en caso de vencer sin obtener respuesta o de ser denegada la petición (Instructivo General N° 10, numeral 6.2).

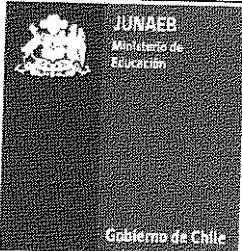
6.8 Visación de respuesta y firma del Secretario General

El Centro de Responsabilidad deberá remitir en formato físico carta, la respuesta a la solicitud de transparencia con los antecedentes, los cuales deben venir visados por el Jefe/a de Departamento y Jefe/a de Unidad y/o contraparte técnica del departamento.

La Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes, es la encargada de revisar los antecedentes y remitirlos a Dirección, para visación del/os asesor/es encargado/s de revisar las materias sobre ley de Acceso a la Información Pública. Posteriormente, será visada por el Jefe/a de Gabinete y en última instancia firmada por el Jefe/a Superior del Servicio, dentro del plazo de tres (3) días hábiles.

6.9 Entrega de respuesta

El/la coordinador de Transparencia es el encargado/a de dar respuesta a el/la requirente por el medio de notificación escogido, que puede ser, correo electrónico, dirección de envío postal y/o retiro en Oficina de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 11 de 12

Partes.

Además, se cerrará el proceso de solicitud en el Portal de Transparencia Chile y quedará constancia de las fechas internas y respuestas en planilla de uso interno para control de seguimiento y control de plazos (Año t.)

En caso de derivación a otros Servicios Públicos, ya sea parcial o totalmente, se notificará al usuario/a a través de carta certificada y se enviará copia del oficio una vez que este haya sido numerado y fechado por Oficina de Partes.

7. INDICADORES

Porcentaje (%) de solicitudes de acceso a la Información Pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.

8. REGISTRO

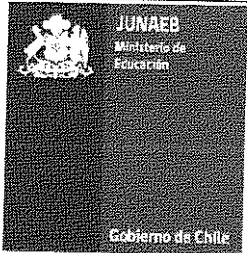
Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile"

Planilla Excel de registro y control de plazos de manejo interno que cuenta con los siguientes campos: folio de ingreso, fecha de ingreso, fecha de término legal, vencimiento interno, vencimiento indicador, derivación al Centro de Responsabilidad competente, fecha de recepción de respuesta, fecha de envío a Gabinete Dirección Nacional para visación.

9. ANEXOS

Control de plazos desde el ingreso de una Solicitud de Acceso a la Información

Actividad	Tiempo de respuesta
Admisibilidad visual	1 día hábil
Admisibilidad previa consulta al Departamento Jurídico	2 días hábiles
Derivación interna desde la Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes a Centro de Responsabilidad competente	Según materia consultada 5 y 10 días hábiles.
¿Corrección de respuesta?	2 días hábiles
Visación de respuesta y posterior firma del Secretario General	3 días hábiles

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Transparencia y Gestión de Solicitudes Dirección Nacional
	FLUJO DE INFORMACIÓN PARA INGRESO Y RESPUESTAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285).	Fecha de elaboración:
		Página: 12 de 12

Entrega de respuesta al ciudadano para cumplir con indicador t	15 días hábiles
Vencimiento del plazo legal	20 días hábiles
Extensión de plazo	5 días hábiles adicionales contados desde la fecha de vencimiento de la solicitud.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Nº Revisión	Cambio	Fecha	Aprobado por:
1	Versión inicial	03-01-2017	Jefe de Gabinete Jaime Tohá L.