



Manual de Procedimientos
Recepción, Registro, Derivación, Control de Plazos y
Respuesta a Solicitudes

**Ley de Acceso a la Información Pública
20.285**

**Oficina de Atención Ciudadana
Ayuda MINEDUC
2011**

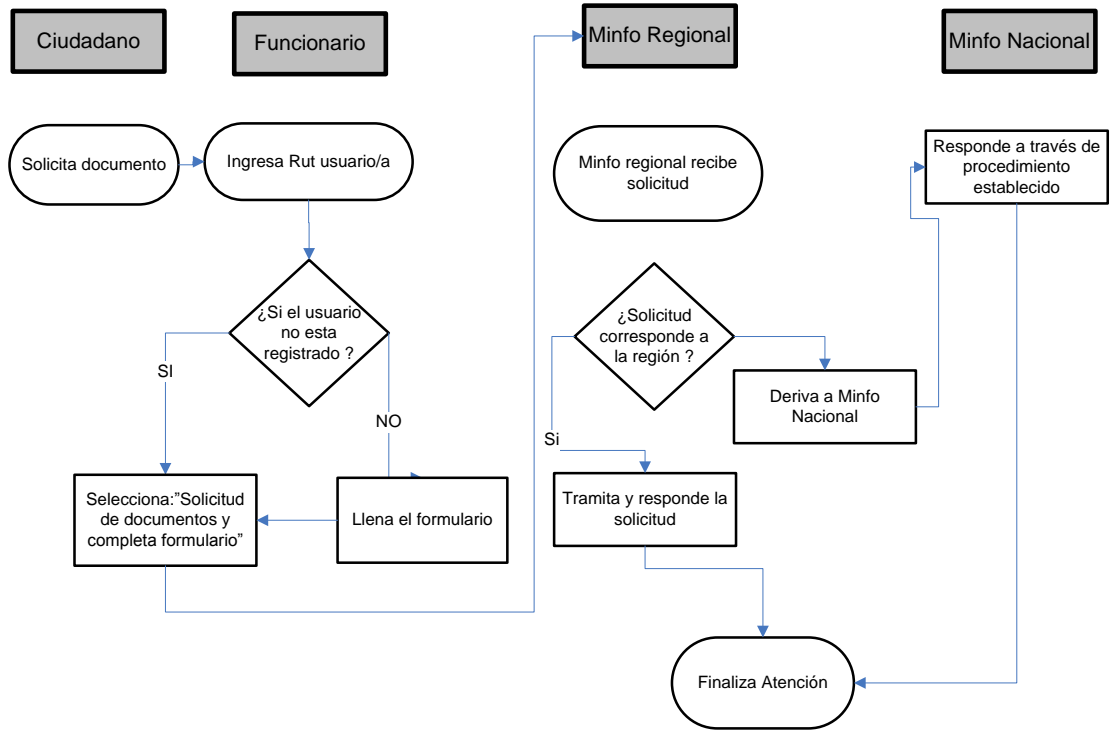
ÍNDICE

1. Atención de solicitudes presencial	3
2. Atención de solicitudes presencial (derivación a otro servicio)	5
3. Atención de solicitudes Web	7
4. Atención de solicitudes Web (derivación a otro servicio)	9
5. Atención de solicitudes Web (derivación a regiones)	11
6. Control de seguimiento. Solicitudes derivadas a Red Interna de colaboradores	13
7. Control de seguimiento. Solicitudes ingreso web, pendientes, control Minfo Nacional	15
8. Petición de aclaración de Solicitud de Acceso a la Información Pública	17
9. Cobro de reproducción de Solicitudes de Acceso a la Información Pública	19
10. Control de seguimiento de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, ingresos web/denegaciones/Control Minfo Nacional	21
11. Control de seguimiento. Solicitudes prorrogadas en regiones (Secretarías Ministeriales de Educación)	23
12. Control de seguimiento. Solicitudes ingresos web, prorrogadas, control Minfo Nacional	25
13. Verificación de la información publicada por Transparencia Activa y difusión de resultados	27
14. Anexo N°1: Procedimiento para Prórrogas, Denegaciones y Oposiciones de Terceros	30

1. Atención de solicitudes Presencial

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Inicio	1.1 Solicita documento por Ley de Transparencia	Ciudadano
2. Registro de usuario	2.1 Solicita RUT al usuario 2.2 Si el usuario no se encuentra previamente registrado, registra los datos solicitados en el formulario de ingreso.	Funcionario Oficina Ayuda Mineduc
3. Respuesta al usuario o ingreso de solicitud	3.1 Identifica requerimiento del usuario. 3.2 Si el documento solicitado está disponible en Gobierno Transparente o en alguna de las páginas oficiales del MINEDUC, se le señala donde encontrarlo. 3.3 Si el documento no está disponible, selecciona pestaña "Solicitud de documentos" e ingresa requerimiento en formulario respectivo.	
4. Respuesta al usuario	4.1 Revisa solicitud en Sistema de Registro 4.2 Si solicitud corresponde a la Región, busca el documento y responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por este (Correo Electrónico o Retiro en Oficina). 4.3 Si solicitud cae en alguna causal de denegación o requiere prórroga, aplica los procedimientos establecidos para cada caso.	Encargado Minfo Regional
5. Derivación	5.1 Si solicitud no corresponde a la Región, deriva a Minfo Nacional, quien aplica procedimiento establecido para solicitud de documentos vía web.	Encargado Minfo Regional

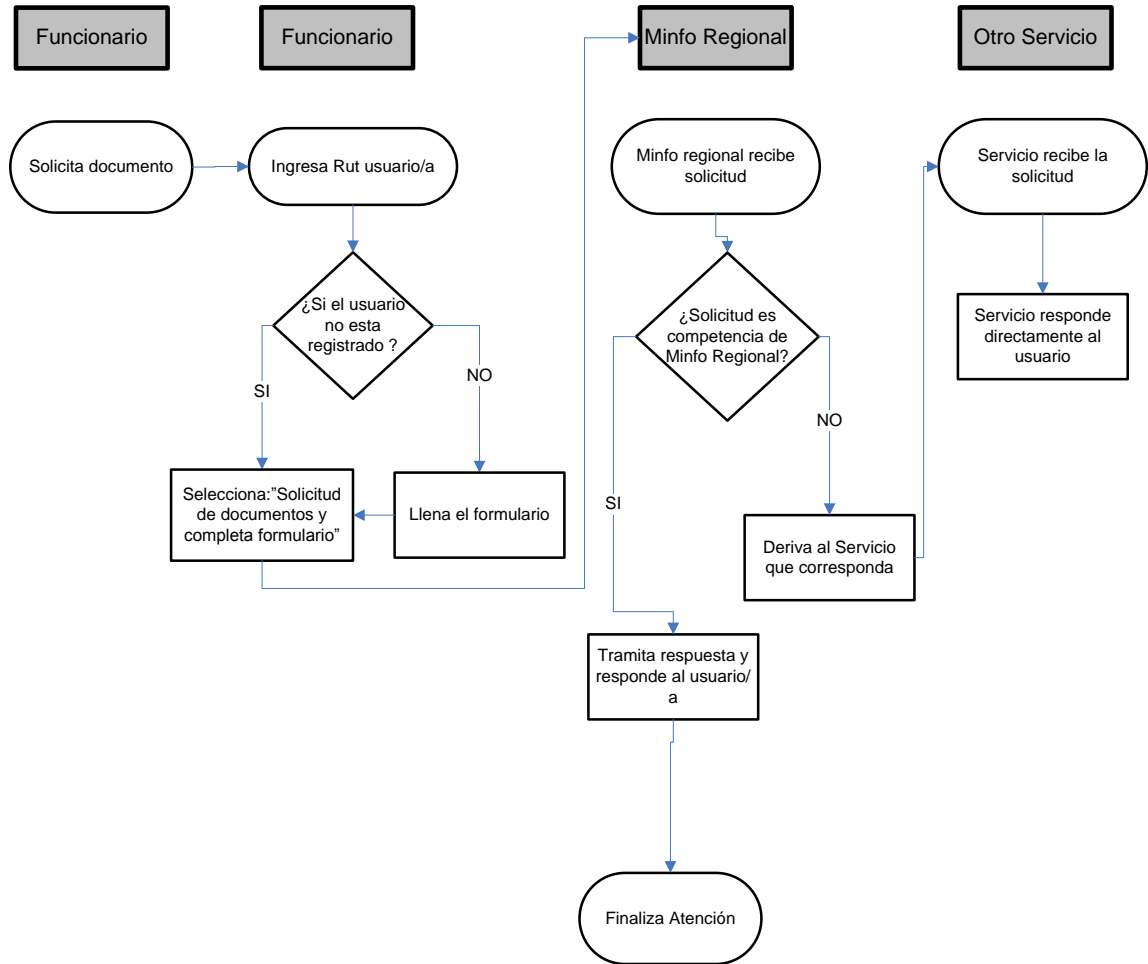
Procedimiento para la Atención de solicitud de documentos Oficina Ayuda Mineduc



2. Atención de solicitudes presencial (derivación a otro servicio)

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Inicio	1.1 Solicita documento por Ley de Transparencia	Ciudadano
2. Registro del usuario	2.1 Solicita RUT al usuario 2.2 Si el usuario no se encuentra previamente registrado, registra los datos solicitados en el formulario de ingreso. 2.3 Identifica tipo de atención requerida y selecciona "Solicitud de documentos". Completa el formulario.	Funcionario Oficina Ayuda Mineduc
3. Respuesta al usuario e ingreso de solicitud	3.1 Revisa solicitud en Sistema de Registro 3.2 Si el documento se encuentra disponible, responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por éste. (Correo electrónico o Retiro en Oficina)	Minfo Regional
4. Derivación e información al usuario	4.1 Si la solicitud corresponde a otros Servicio, deriva solicitud a través de Oficio, a la institución que corresponda. 4.2 Informa al usuario la gestión realizada y cierra la solicitud en el Sistema de Registro	Minfo Regional
5. Respuesta al usuario	5.1 Recibe la solicitud derivada (el plazo de respuesta al usuario se reinicia desde que recibe la derivación) Busca documentos solicitado. 5.2 Responde directamente al usuario.	Otro Servicio

**Procedimiento para la Atención de solicitud de documentos Oficina Ayuda Mineduc
(Derivación a otro Servicio)**

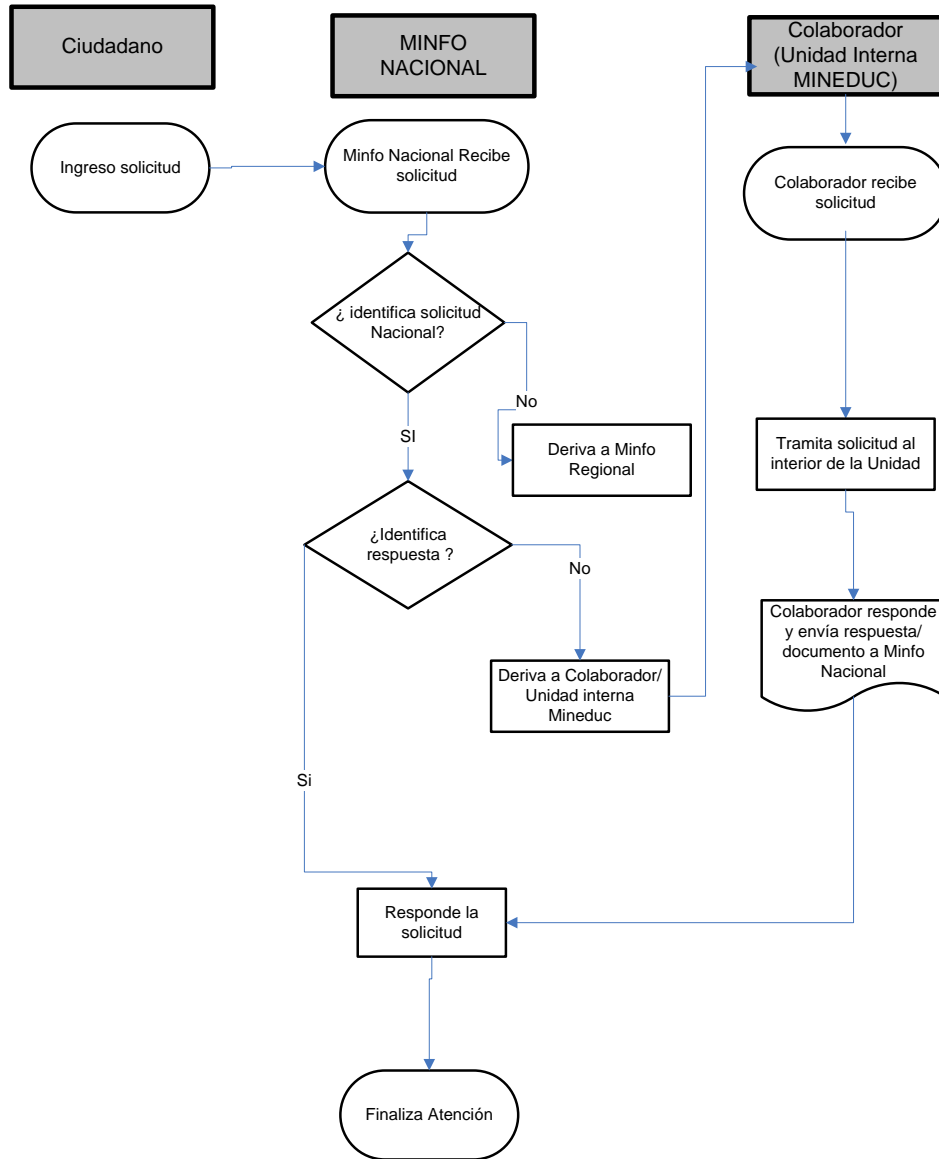


3. Atención de solicitudes web

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Inicio	1.1 Ingresa solicitud de documento a través de www.ayudamineduc.cl	Ciudadano
2. Recepción de solicitud y respuesta al usuario	2.1 Revisa solicitud en Sistema de Registro 2.2 Si documento se encuentra disponible, responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por éste (Correo Electrónico o Retiro en Oficina). 2.3 Si solicitud cae en alguna causal de denegación o requiere prórroga, aplica los procedimientos establecidos para cada caso ¹ .	Minfo Nacional
3. Derivación	3.1 Si solicitud corresponde a una región en particular, la deriva a Minfo Regional respectivo. 3.2 Si documento no se encuentra disponible, deriva solicitud a Colaborador Minfo Respectivo.	Minfo Nacional
4. Preparación de respuesta	4.1 Busca documento solicitado. 4.2 Informa gestión realizada a través del Sistema de Registro 4.3 Envía documento vía correo electrónico a remitente de ingreso Minfo Nacional, para que este responda al usuario. 4.4 Si solicitud cae en alguna causal de denegación o requiere prórroga, aplica los procedimientos establecidos para cada caso.	Colaborador Minfo

¹ Ver anexo

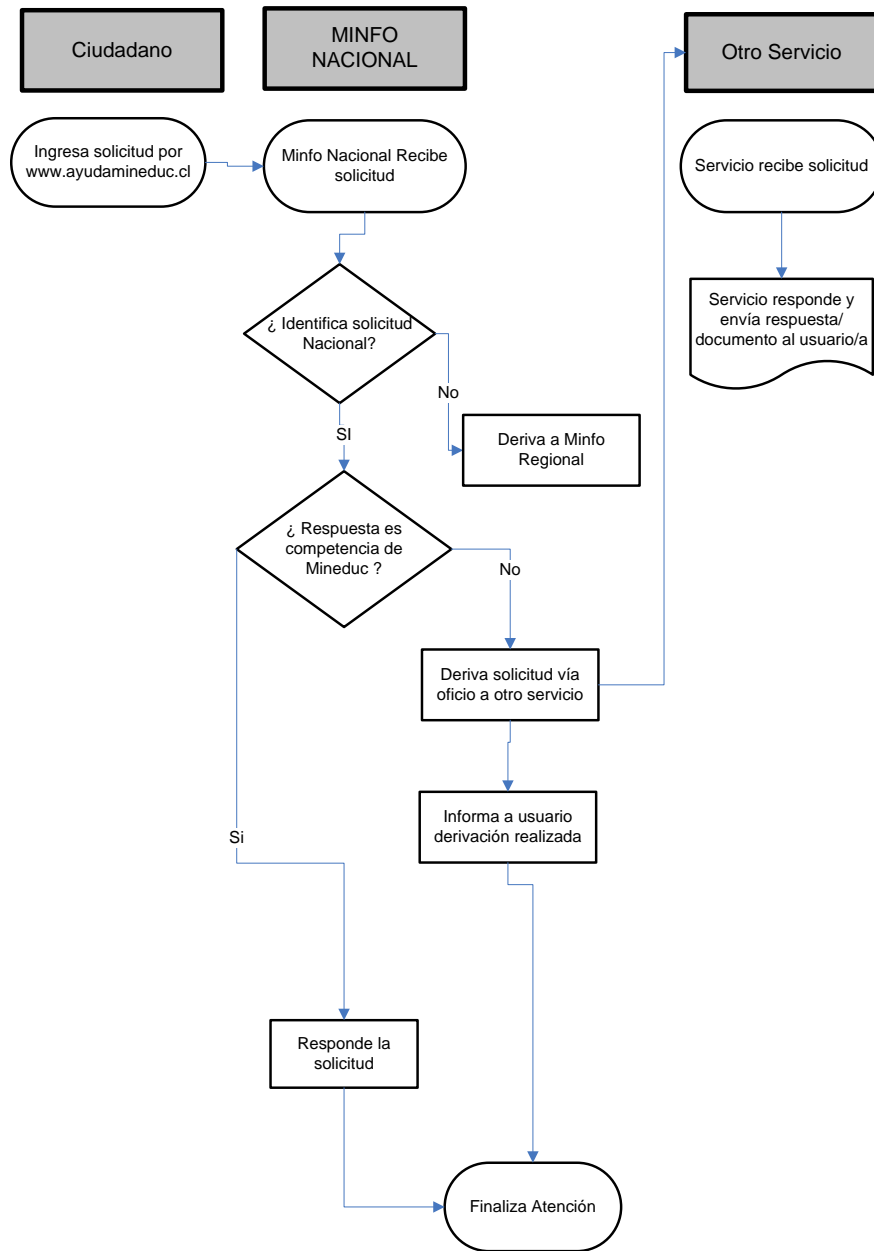
Procedimiento para la Atención de solicitud de documentos Web/Derivación Unidad interna Mineduc



5. Atención de solicitudes web (derivación a otro servicio)

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Inicio	1.1 Ingresa solicitud de documento a través de www.ayudamineduc.cl	Ciudadano
2. Recepción de solicitud y respuesta al usuario	2.1 Revisa solicitud en Sistema de Registro 2.2 Si documento se encuentra disponible, responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por éste (Correo Electrónico o Retiro en Oficina).	Minfo Nacional
3. Derivación	3.1 Si solicitud corresponde a otro Servicio, deriva solicitud a través de oficio, a la institución que corresponda. Informa al usuario la gestión realizada y cierra la solicitud en el Sistema de Registro.	Minfo Nacional
4. Respuesta al usuario	4.1 Recibe la solicitud derivada (el plazo de respuesta al usuario se reinicia desde que recibe la derivación) Busca documento solicitado. 4.2 Responde directamente al usuario.	Otro Servicio

Procedimiento para la Atención de solicitud de documentos Web/Derivación a otro Servicio

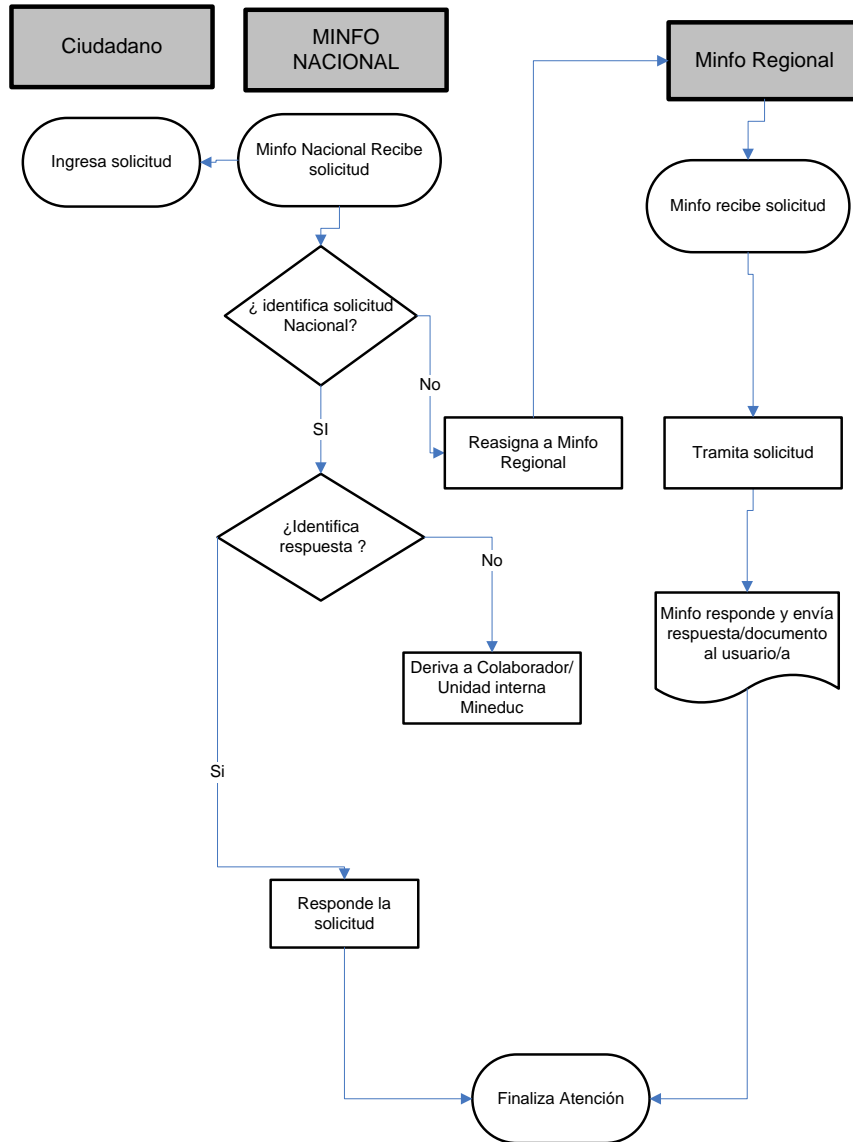


5. Atención de solicitudes web (Derivación a Minfo Regional)

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Inicio	1.1 Ingresa solicitud de documento a través de www.ayudamineduc.cl	Ciudadano
2. Respuesta al usuario	2.1 Revisa solicitud en Sistema de Registro 2.2 Si el documento se encuentra disponible, responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por éste (Correo Electrónico o Retiro en Oficina).	Minfo Nacional
3. Derivación	3.1 Si la solicitud corresponde a una región en particular, la deriva a Minfo Regional respectivo.	Minfo Nacional
4. Respuesta al usuario	4.1 Recibe Solicitud en el Sistema de Registro. 4.2 Busca documento solicitado. Si el documento se encuentra disponible, responde directamente al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por éste (Correo Electrónico o Retiro en Oficina). 4.3 Informa gestión realizada a través del Sistema de Registro 4.4 Responde directamente al usuario 4.5 Si solicitud cae en alguna causal de denegación o requiere prorroga, aplica los procedimientos establecidos para cada caso ² .	Minfo Regional

² Ver anexo

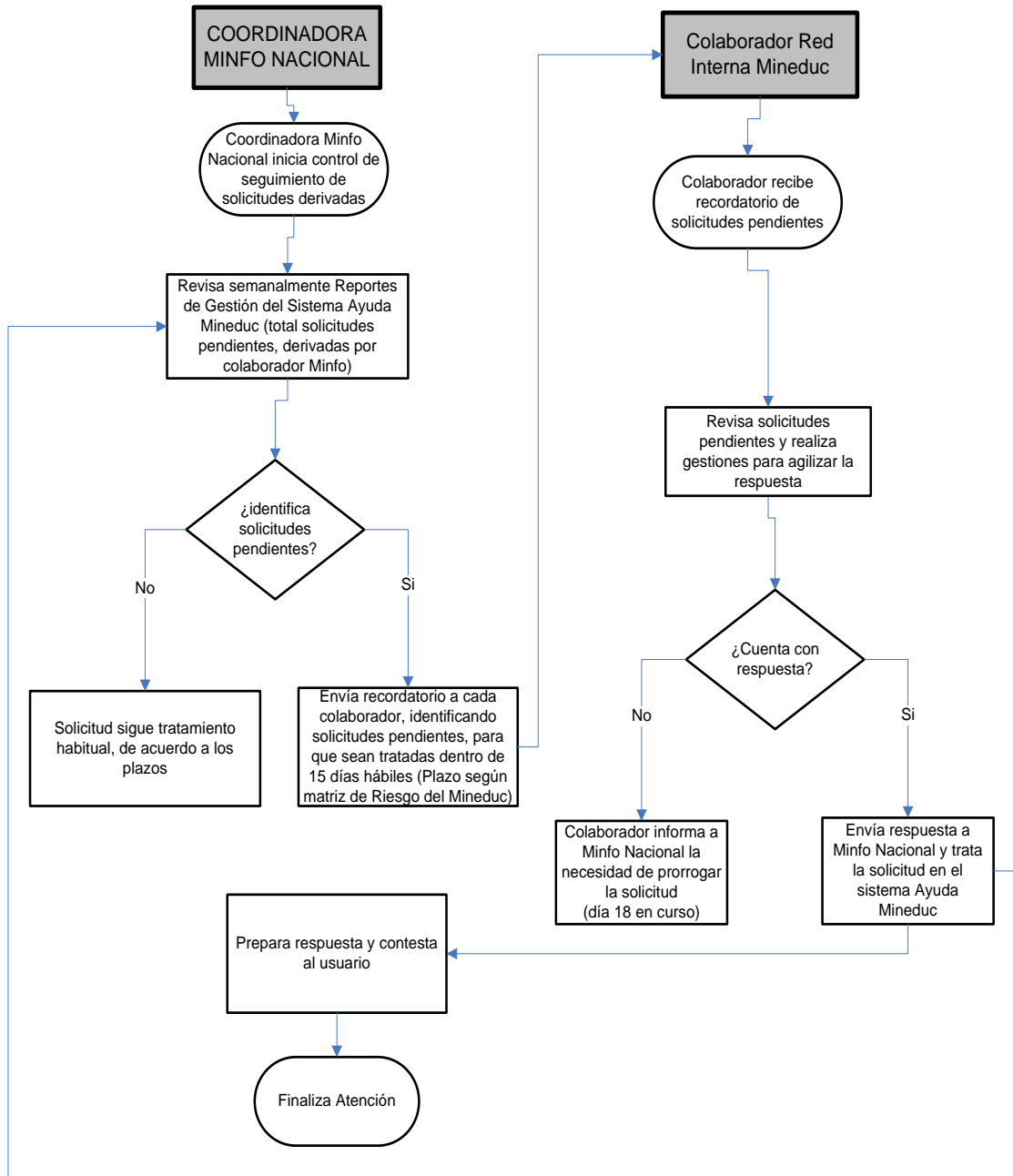
Procedimiento para la Atención de solicitud de documentos Web/Reasignación Minfo Regional



**6. Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública
(Ingresos Web/Solicitudes Derivadas a la Red Interna de colaboradores del
Mineduc /Control Minfo Nacional)**

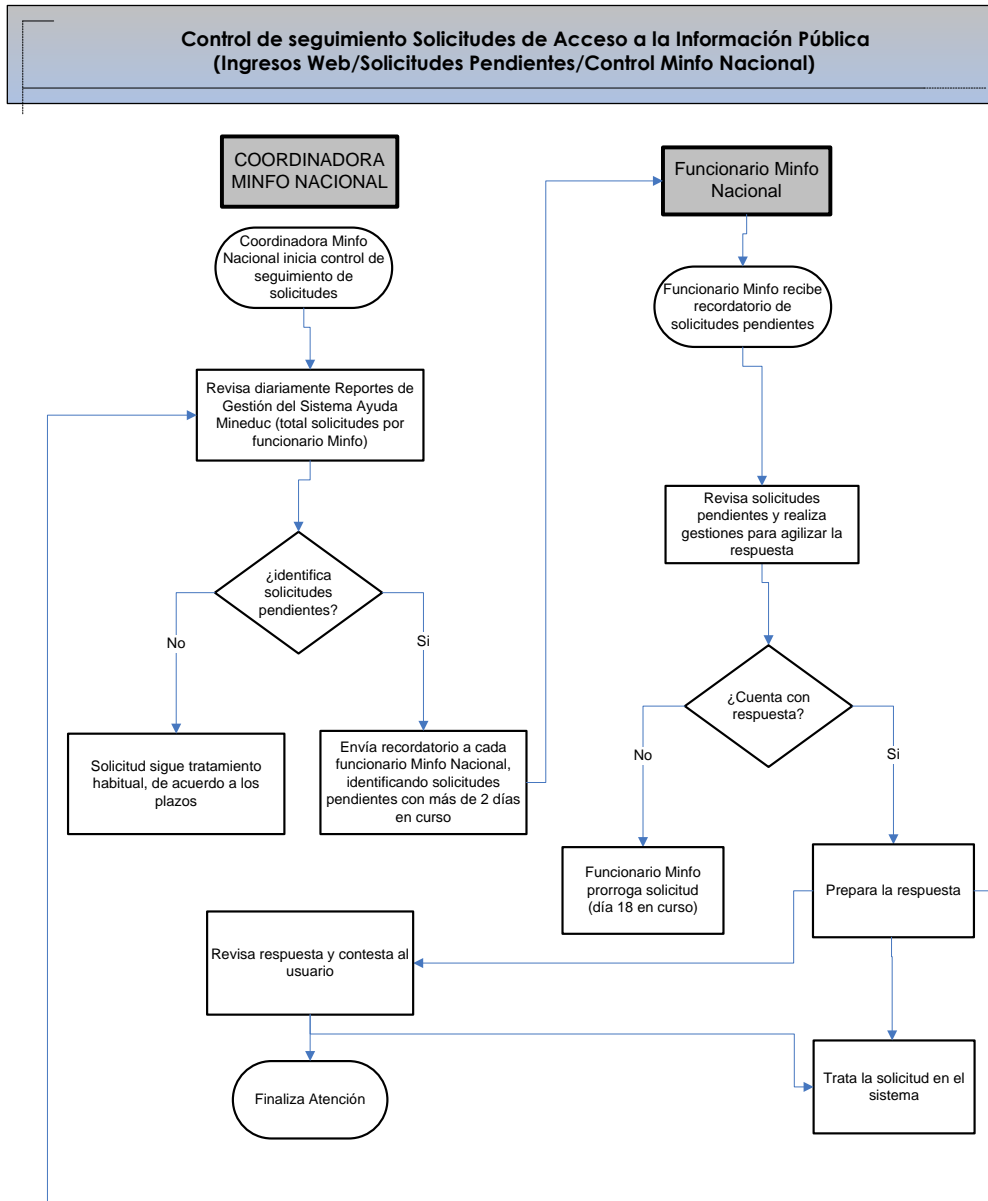
Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
2. Etapa revisión reportes de Solicitudes de Transparencia Derivadas (Sistema de Registro Ayuda Mineduc)	<p>4.6 Revisa semanalmente el total solicitudes derivadas a la red interna del Mineduc, desde los Reportes de gestión del Sistema de Registro Ayuda Mineduc,</p> <p>4.7 Identifica solicitudes derivadas desde el día de 2 de ingresada , sin gestión o respuesta por parte del colaborador de la Red Interna del Mineduc</p> <p>4.8 Envía recordatorio semanal a colaborador/a vía mail, indicando aquellas solicitudes no tratadas con 2 días desde que fue ingresada.</p>	Coordinadora Minfo Nacional
5. Etapa revisión solicitudes	<p>5.1 Recibe recordatorio de solicitudes pendientes</p> <p>5.2 Revisa solicitudes pendientes y realiza gestiones para agilizar respuesta</p> <p>5.3 Trata la solicitud y envía respuesta funcionario Minfo Nacional</p>	Colaborador/a Red Interna Mineduc
6. Etapa respuesta a Minfo Nacional	6.1 Prepara respuesta para revisión de la Coordinadora Nacional	Funcionaria Minfo Nacional
7. Etapa respuesta a usuario	7.1 Se envía respuesta al usuario desde minfotransparencia@mineduc.cl	Minfo Nacional

**Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública
(Ingresos Web/Solicitudes Derivadas a la Red Interna de Colaboradores del Mineduc
/Control Minfo Nacional)**



7. Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ingresos Web/Solicitudes Pendientes/Control Minfo Nacional)

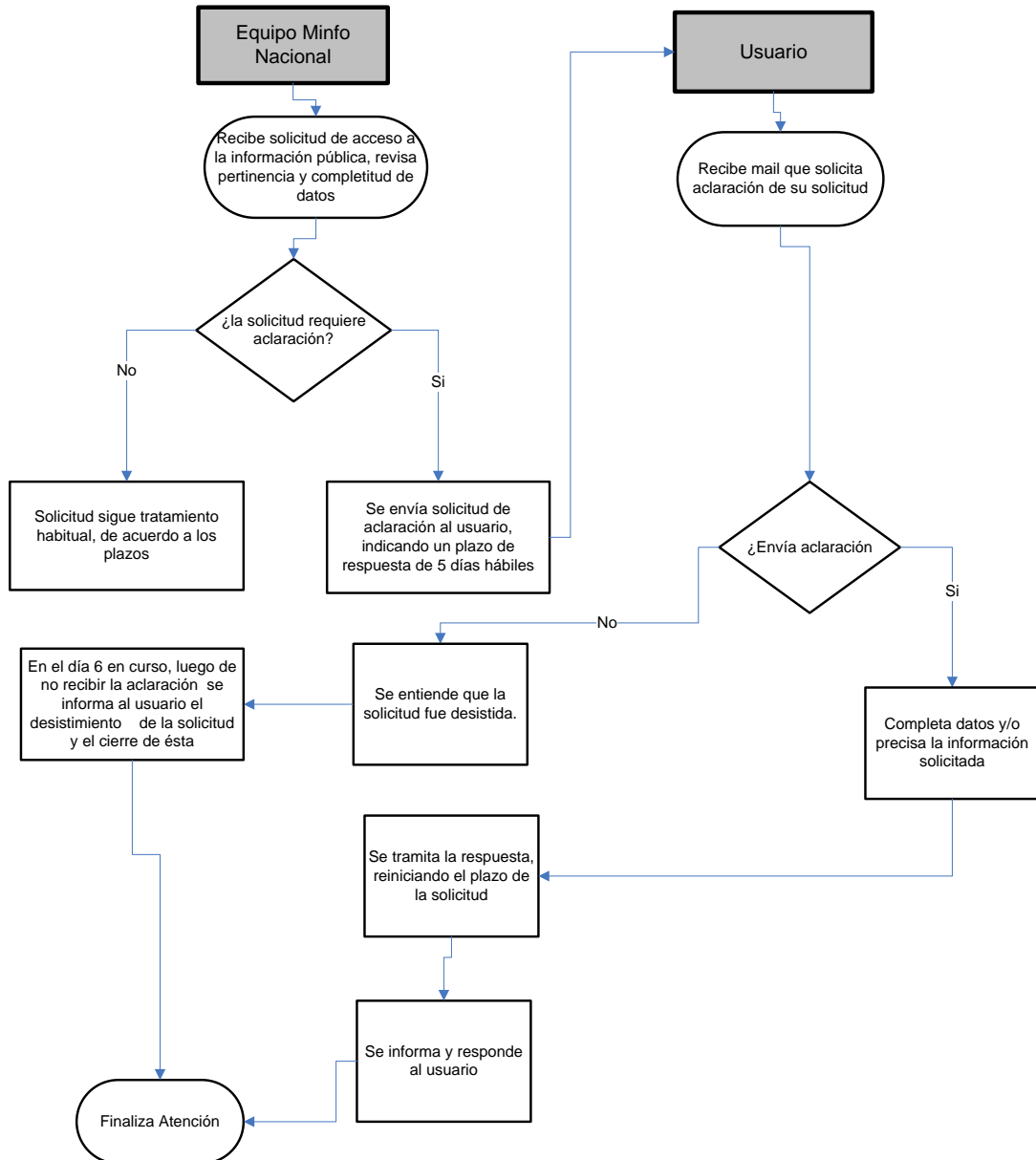
Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa revisión reportes de Solicitudes de Transparencia (Sistema Ayuda Mineduc)	1.1 Revisa diariamente Reportes de gestión Sistema de Registro Ayuda Mineduc, total solicitudes por funcionario Minfo nacional 1.2 Identifica en cada cuenta Minfo Nacional solicitudes pendientes (con más de 2 días Hábiles sin tratamiento o derivación), 1.3 Envía recordatorio a funcionario Minfo con solicitudes pendientes	Coordinadora Minfo Nacional
2. Etapa revisión solicitudes	2.1 Recibe recordatorio de solicitudes pendientes 2.2 Revisa solicitudes pendientes y realiza gestiones para agilizar la respuesta	Funcionaria Minfo Nacional
3. Etapa tratamiento solicitudes	3.1 Trata solicitudes en el sistema Ayuda Mineduc 3.2 Funcionario arma la respuesta y envía a revisión de la Coordinadora Minfo Nacional, para posterior despacho de la respuesta	Colaborador Red Interna Mineduc
4. Etapa envía respuesta	4.1 Revisa respuesta y envía información al usuario desde el correo minfotransparencia@mineduc.cl	Coordinadora Minfo Nacional
5. Etapa cierra solicitud	5.1 Funcionario Minfo Nacional cierra la solicitud en el sistema	Funcionario Ayuda Mineduc



8. Petición de Aclaración de Solicitud de Acceso a al Información Pública

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Etapa revisión ingreso de solicitudes	7.2 Recibe solicitud de acceso a la información pública, revisa pertinencia y datos completos	Equipo Minfo Nacional
8. Etapa envío solicitud de aclaración	8.1 Si la solicitud está incompleta se solicita aclaración al usuario/a 8.2 Envía mail de aclaración al usuario, indicando un plazo de respuesta de 5 días hábiles (Art. 12, Ley 20.285). Si no se recibe la aclaración dentro del plazo indicado, la solicitud se entiende desistida	Equipo Minfo Nacional
9. Etapa respuesta usuario (5 días hábiles desde la notificación)	9.1 Usuario envía aclaración dentro de 5 días hábiles.	Usuario
10. Etapa recepción de la aclaración de solicitud	10.1 Recibe aclaración. El plazo de respuesta se reinicia desde el día de la recepción de ésta. 10.2 Si luego de los 5 días hábiles de solicitar aclaración , ésta no se recibe, se envía un correo electrónico al usuario - día 6- informando que al no recibir su aclaración, la solicitud se entiende por desistida .La solicitud se cierra en el sistema.	Equipo Minfo Nacional
11. Etapa cierra de solicitud	11.1 Se tramita la respuesta a la solicitud y se responde al usuario, de acuerdo a los plazos y procedimientos establecidos.	Equipo Minfo Nacional

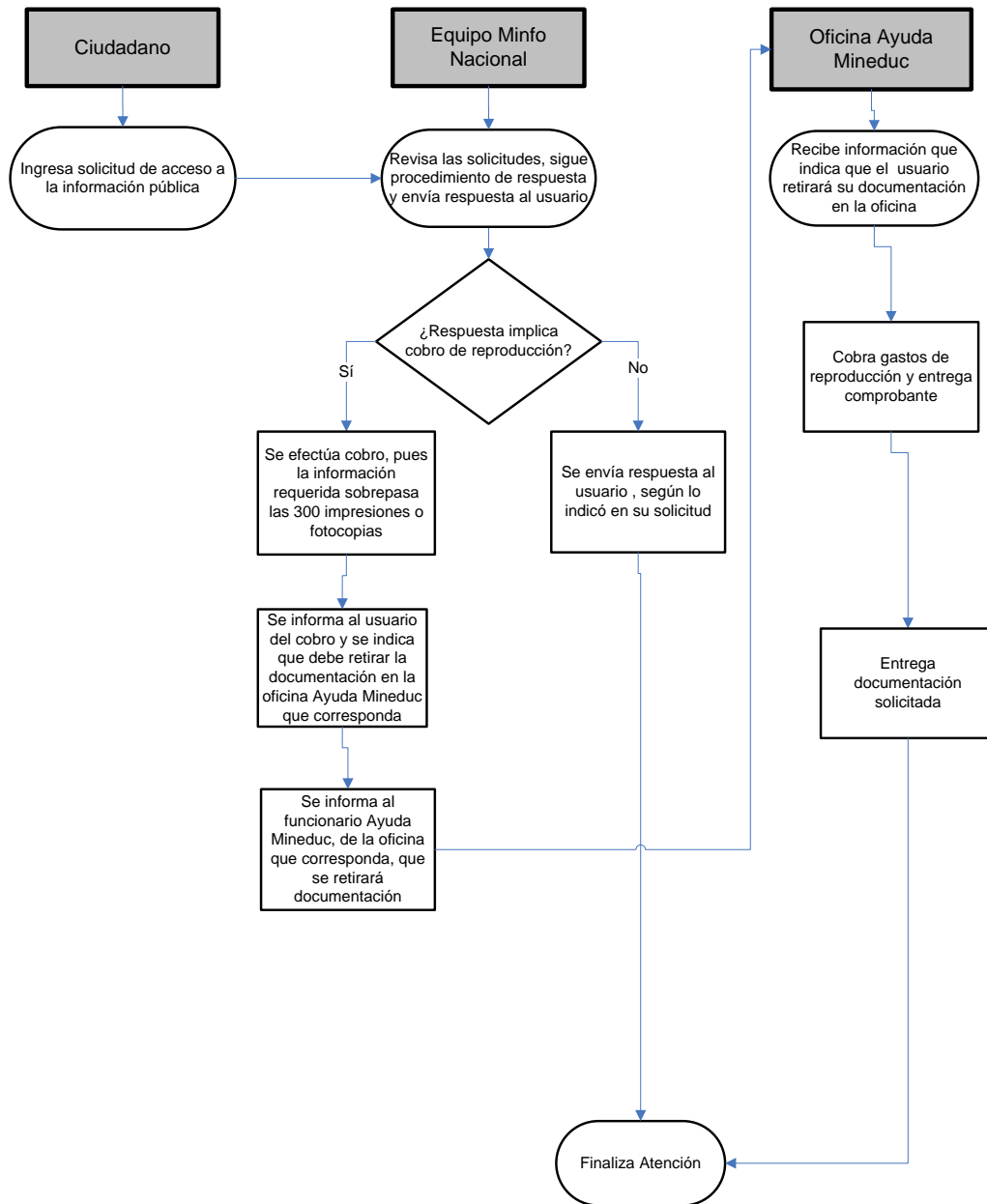
Petición de Aclaración de Solicitud de Acceso a la Información Pública



9. Cobro de Reproducción Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de registro e ingreso de solicitud	1.1 Ingresar a Gobierno Transparente. 1.2 Si no encuentra documento que requiere, pincha Link a "Acceso a información pública", ingresando a Sistema de Registro de Oficina Ayuda Mineduc. 1.3 Ingresar rut solicitado por el Sistema de Registro 1.4 Si el usuario no se encuentra previamente registrado, completa formulario de ingreso. 1.5 Selecciona pestaña "Solicitud de documentos" y completa el formulario respectivo.	Ciudadano
2. Etapa de respuesta al usuario	2.1 Revisa solicitud en Sistema de Registro 2.2 Si el documento se encuentra disponible, responde al usuario, dentro del plazo establecido, a través del canal solicitado por éste (Correo Electrónico o Retiro en Oficina). 2.3 Si la solicitud corresponde a una región en particular, la deriva a Minfo Regional respectivo. 2.4 Si documento no se encuentra disponible, deriva solicitud a Colaborador Minfo Respectivo. 2.5 Si solicitud cae en	Minfo Nacional

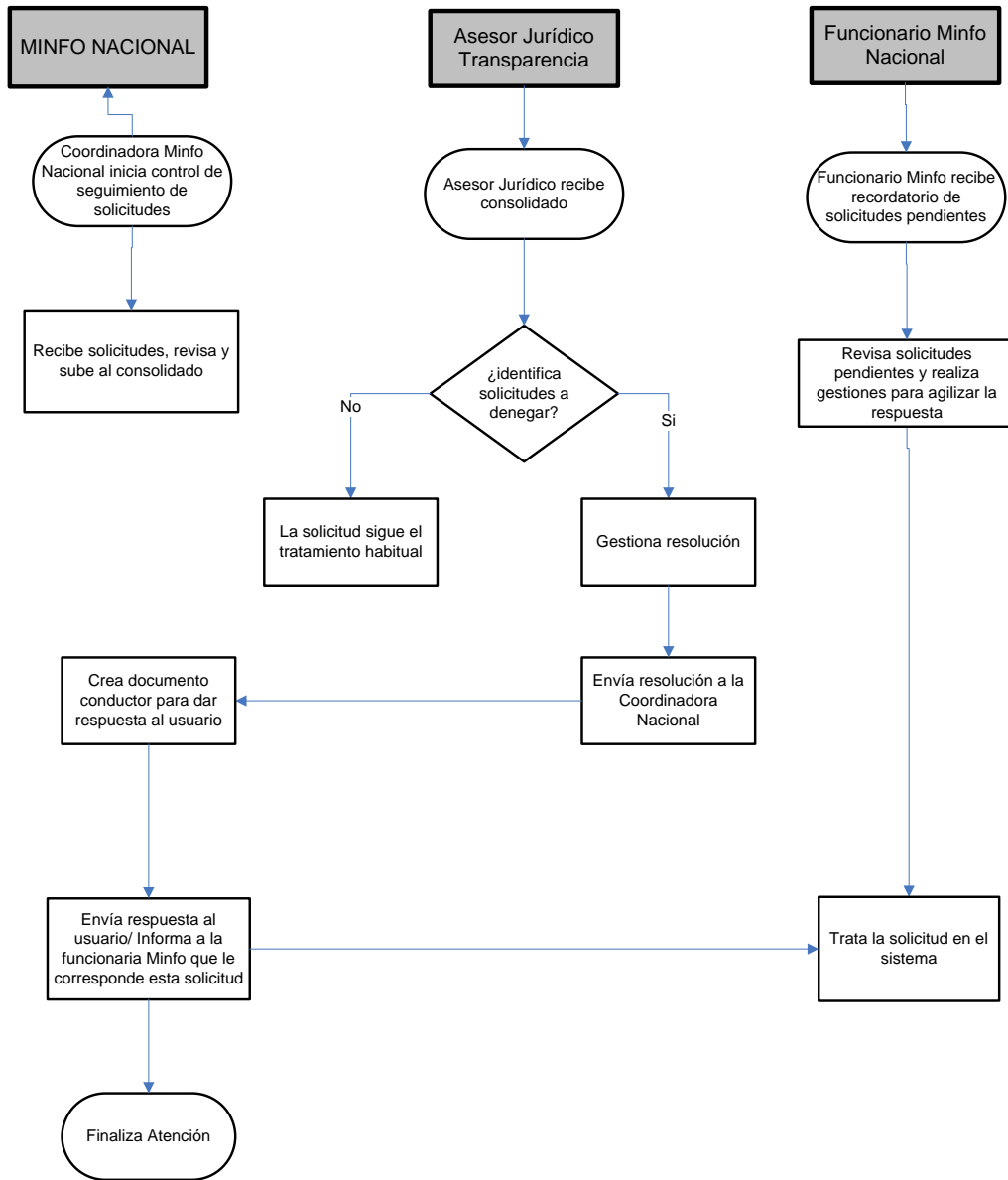
Cobros de Reproducción, Solicitud de Acceso a la Información Pública



10. Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ingresos Web/Denegaciones /Control Minfo Nacional)

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4. Etapa revisión de solicitudes	11.2 Recibe solicitudes 11.3 Revisa pertinencia y datos. 11.4 Sube al consolidado de solicitudes para revisión del Asesor Jurídico(Posibilidad de Denegación)	Equipo Minfo Nacional
12. Etapa identificación denegaciones	12.1 Revisa consolidado 12.2 Identifica solicitudes a denegar 12.3 Crea resolución (argumentos de denegación) 12.4 Realiza las gestiones administrativas para cursar la Resolución de Denegación	Asesor Jurídico Transparencia Mineduc
13. Etapa respuesta a Minfo Nacional	13.1 Recibe Resolución de Denegación 13.2 Redacta documento conductor de la Resolución 13.3 Envía respuesta al usuario	Coordinadora Minfo Nacional.
14. Etapa cierre solicitud en el sistema	14.1 Trata la solicitud en el sistema.	Funcionaria Minfo Nacional

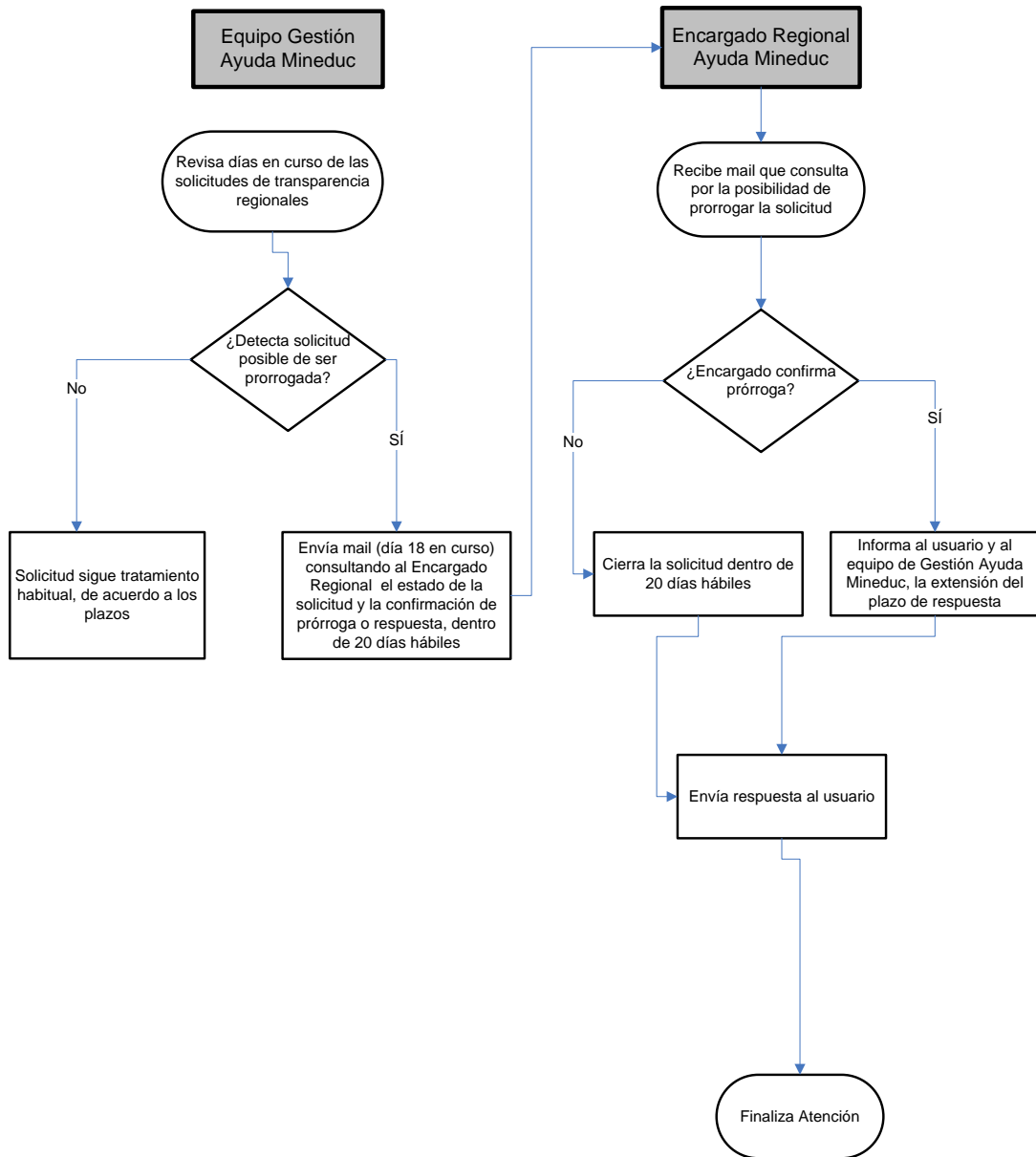
**Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública
(Ingresos Web/Denegaciones/Control Minfo Nacional)**



11. Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública Prorrogadas en regiones (Secretarías Ministeriales de Educación).

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
5. Etapa revisión de plazos solicitudes en el Sistema Ayuda Mineduc	14.2 Revisa días en curso de las solicitudes de transparencia regionales 14.3 Detecta solicitudes posibles de ser prorrogadas (día 18 en curso sin respuesta)	Equipo Gestión Oficina Atención Ciudadana Ayuda Mineduc
15. Etapa consulta prórrogas	15.1 Envía mail (Día 18 en curso) consultando al Encargado Regional el estado de la solicitud y la confirmación de prórroga o respuesta (dentro de 20 días hábiles)	Equipo Gestión Oficina Atención Ciudadana Ayuda Mineduc
16. Etapa prórroga de solicitud	16.1 Encargado confirma prórroga.	Encargado Regional Transparencia
17. Etapa revisa cierre solicitud	17.1 Revisa el correcto cierre de la solicitud prorrogada	Equipo Gestión Oficina Atención Ciudadana Ayuda Mineduc
18. Etapa cierra de solicitud	18.1 Tramita y envía respuesta al usuario/a ,dentro del plazo establecido y cierra la solicitud en el sistema	Encargado Regional Transparencia

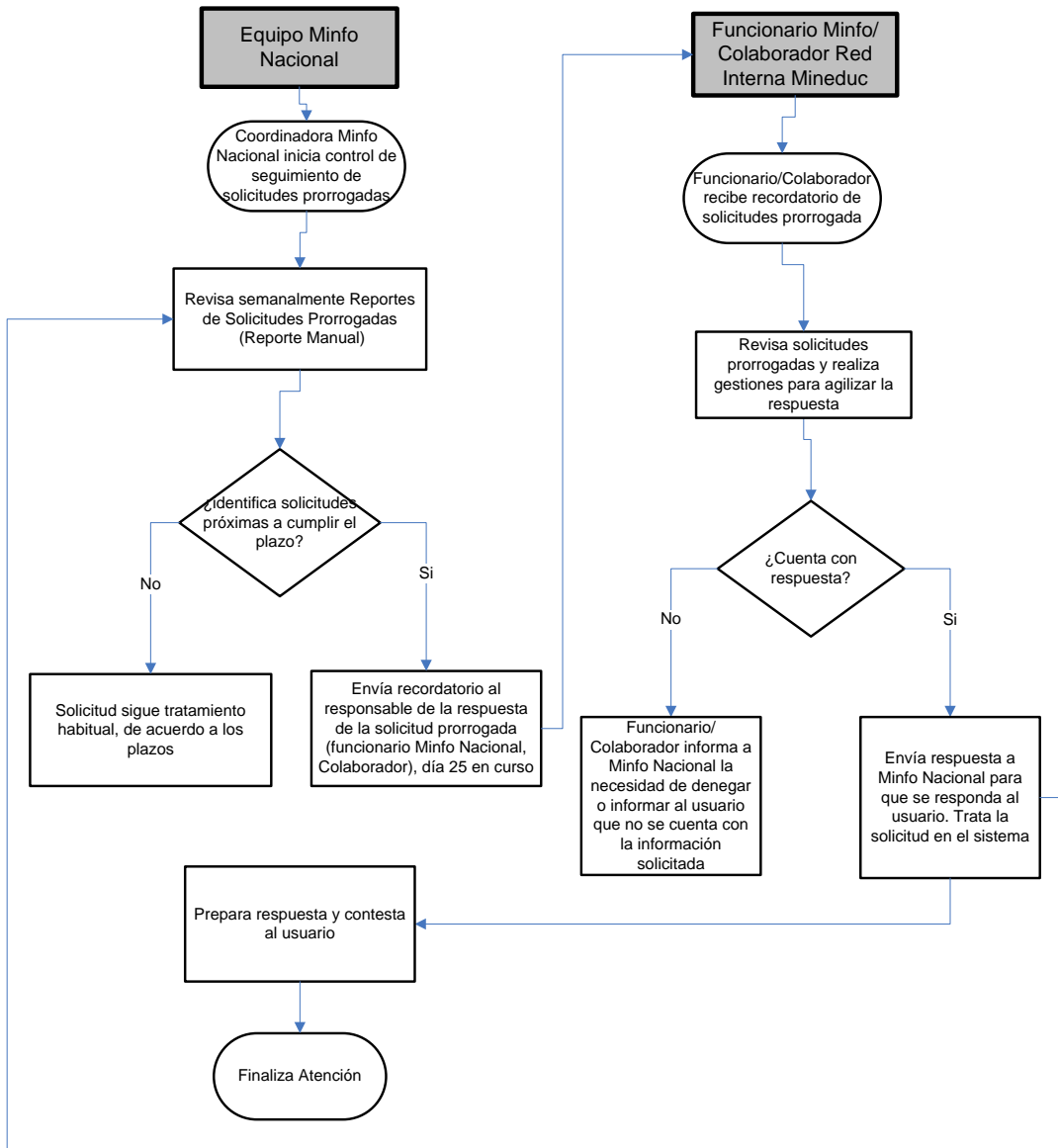
Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública Prorrogadas en Regiones/Secretarías Ministeriales de Educación Control Equipo Gestión Ayuda Mineduc)



12. Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ingresos Web/Prorrogadas/Control Minfo Nacional)

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
6. Etapa revisión reportes de Solicitudes de Transparencia Prorrogadas	18.2 Revisa semanalmente el total solicitudes prorrogadas (Reporte Manual) 18.3 Identifica solicitudes próximas a cumplir el plazo de prórroga 18.4 Envía recordatorio a responsable de la respuesta de la solicitud prorrogada (funcionario/colaborador/a). (Día 25 en curso)	Equipo Minfo Nacional
19. Etapa revisión solicitudes	19.1 Recibe recordatorio de solicitudes prorrogada 19.2 Revisa solicitudes prorrogadas y realiza gestiones para agilizar respuesta, antes del cumplimiento de la prórroga.	Funcionario Minfo Nacional/Colaborador/a Red Interna Mineduc
20. Etapa respuesta a Minfo Nacional	20.1 Envía respuesta a Minfo Nacional, dentro del plazo establecido	Funcionario Minfo Nacional/Colaborador/a Red Interna Mineduc
21.	21.1 Revisa respuesta y envía información al usuario/a. 21.2 Cierra la solicitud en el sistema	Equipo Minfo Nacional.

Control de seguimiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ingresos Web/Solicitudes Prorrogadas /Control Minfo Nacional)

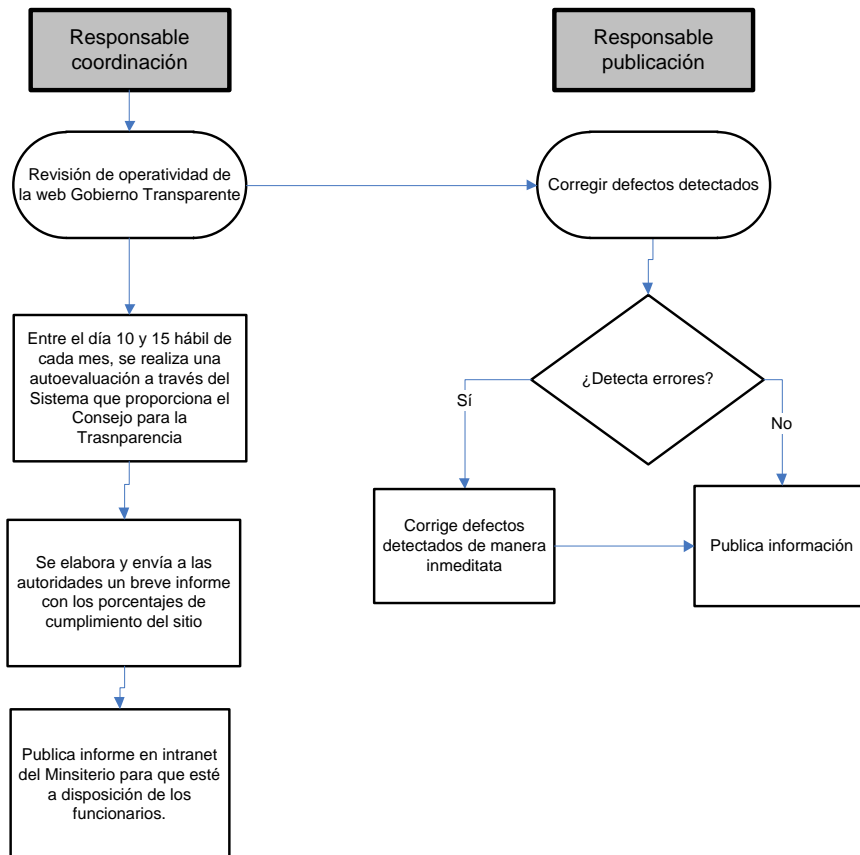


13. Procedimiento de verificación de la información publicada por Transparencia Activa y difusión de resultados

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
7. Etapa revisión de operatividad de web Gobierno Transparente de MINEDUC	21.3 Revisar la operatividad de todos los enlaces del sitio Gobierno Transparente de MINEDUC, el mismo día de su publicación.	Responsable de Coordinación; Responsable de Control.
	21.4 Corregir defectos detectados inmediatamente.	Responsable de Publicación.
22. Etapa de Autoevaluación de Transparencia Activa	22.1 Entre el 10° y el 15° día hábil de cada mes, se realiza una autoevaluación a través del Sistema que proporciona el Consejo para la Transparencia.	Responsable de Coordinación
23. Etapa de Difusión de resultados de Autoevaluación	23.1 Se elabora un breve informe con los porcentajes de cumplimiento arrojados a través del Sistema de	Responsable de Coordinación.

	<p>Autoevaluación, además de las principales observaciones y acciones a seguir.</p> <p>23.2 Se envía el informe a los Jefes de Gabinete del Ministro y Subsecretario, al Responsable de Control, a los Responsables de Materias.</p> <p>23.3 Se publica el informe en la intranet del Ministerio, a disposición de todos los funcionarios.</p>	
--	--	--

Verificación de la información publicada por Transparencia Activa y difusión de resultados



ANEXO

Procedimiento para Prórrogas, Denegaciones y Oposiciones de Terceros

MINFO Nacional y MINFOS Regionales

I. PRÓRROGAS

Cuando una solicitud no ha podido ser atendida dentro de los primeros 15 días del plazo, se deberá prorrogar, si no se tiene certeza de que será respondida dentro de los 3 días siguientes o se haya resuelto denegar. La razón es evitar que se agote el plazo ordinario de 20 días sin alcanzar a reunir la respuesta o sin terminar de tramitar la resolución denegatoria.

Por lo tanto, llegado el **día 15** de una solicitud, se debe analizar la situación y, si se sabe que no será respondida a más tardar en 3 días o se está tramitando su denegación, hay que preparar el texto para enviar la prórroga al solicitante.

El día 18 del plazo, si no se responde o no se notifica la resolución denegatoria –en caso que se haya terminado de tramitar internamente- se debe comunicar al solicitante por email –si dejó una dirección- o, en su defecto, por oficio ordinario enviado a través de carta certificada, que el plazo se prorroga.

Es importante advertir que el hecho de prorrogar no significa que se esperará hasta el último día del plazo prorrogado para responder. La ley obliga a responder a la mayor brevedad posible, sea dentro del plazo normal o el extendido por la prórroga (10 días hábiles más). Esto significa que ocurrida la prórroga se deben hacer todos los esfuerzos para ocupar la menor cantidad de días para responder.

Respecto de las solicitudes que serán denegadas, la prórroga obedece principalmente en que es necesario tramitar internamente la respectiva resolución, lo que probablemente ocupe varios días del plazo ordinario, de manera que con la prórroga es posible terminar de tramitarla. En este caso, también es necesario dar máxima prioridad a dicho trámite para notificar la denegación, en lo posible, sin esperar hasta el último día de la prórroga.

Prórroga tipo

La ley permite prorrogar el plazo ordinario de respuesta (20 días hábiles), por 10 días hábiles más, cuando existen razones que han impedido reunir la información.

Por lo tanto, cada solicitud debería tener sus propias razones que expliquen el por qué no se ha podido responder.

Sin embargo, **para facilitar la tarea de los MINFOS, se utilizará el modelo tipo** que se indica en este documento.

De todas formas, las prórrogas tipo pueden ser ajustadas por los MINFOS a cada caso que se prorroga, agregando un párrafo que mencione las razones puntuales que han impedido reunir la información, **cuando ella va a ser entregada.**

Desde que entró en vigencia la ley, hemos podido observar que las razones más frecuentes –pueden existir otras- por las que ha sido necesario prorrogar son:

- La solicitud es muy extensa y demora el recabar los antecedentes, normalmente dispersos.
- La solicitud es precisa, pero no se encuentra fácilmente el documento o las unidades no responden con rapidez.
- La solicitud cae dentro de una causal de denegación y es necesario analizarla jurídicamente, preparar la resolución y tramitarla internamente, lo que demora.

Para ello, se prepararon tres modelos de prórroga que han sido utilizados hasta ahora. Sin embargo, dichos modelos serán reemplazados por el siguiente:

“Estimado(a) señor(a)

.....

Presente

En relación con su solicitud N°....., ingresada a este Ministerio con fecha, cabe informar que, de conformidad con el inciso segundo del artículo 14 de la Ley N°20.285, el plazo de respuesta se prorrogará excepcionalmente por 10 días hábiles más, contados desde el

Lo anterior, dado que el volumen y análisis de las solicitudes recibidas diariamente, ha hecho difícil reunir y revisar la información solicitada, dentro del plazo ordinario.

Por lo tanto, el nuevo plazo para la respuesta vence, a más tardar, el día, inclusive.

Saluda atentamente a Ud.,”

Este modelo puede agregar un párrafo, a continuación del segundo, que explique razones puntuales que ocurrieron.

Además, es aplicable tanto si se va a responder (Caso 1), pero aún no se ha podido reunir la información, sea extensa o no la solicitud, o bien, si se ha decidido denegar por alguna causal (Caso 2) y se requiere la prórroga para terminar de tramitar la resolución.

Procedimiento para Prórrogas del Caso 1 (entrega de información)

- El día 15 de la solicitud se revisa la situación y se prepara el texto de la prórroga. Hay que considerar si existe un correo electrónico para notificar o se debe confeccionar un oficio y enviarlo por carta certificada. También hay que ver si se va a agregar un párrafo con razones puntuales de la demora o no.
- Si al día 18 aún no se responde, se envía la prórroga.
- Se comunica al solicitante, a través de correo electrónico y sólo si no existe email de contacto se deberá enviar un oficio ordinario por carta certificada.
- Si la prórroga es enviada por email, se enviará a través del correo institucional MINFO, que no admite respuesta (no reply), con remitente "Ministerio de Educación" y, en el caso de regiones, con un pie de firma que indique "Secretaría Regional Ministerial de Educación. Región de ...".
- Si la prórroga es enviada por correo ordinario, deberá ir en Ordinario firmado por el o la Seremi de la región que corresponda. Tratándose del Nivel Central, lo firmará la jefatura de la Oficina de Atención Ciudadana.
- El conteo de la prórroga comienza el día hábil inmediatamente siguiente al término del plazo normal de 20 días, y se extiende hasta el día hábil 10, inclusive. Es decir, contando desde que fue recibida la solicitud, la prórroga comienza el día hábil 21 y termina el día 30.
- **Minfo Nacional o Regional deberá guardar el documento, email u ordinario, que indica la prórroga, como respaldo.** Además, deberá foliarlo correlativamente para efectos de orden interno. El folio podrá ser incorporado manualmente y seguirá el siguiente modelo: Ej. MN-000001-09, Ej. MR12-000001-09. (En el ejemplo, las iniciales se refieren a Minfo Nacional o Minfo Región 12, el número de la prórroga hasta 6 dígitos y el año).
- Por ahora el Sistema de Registro no tiene el estado "solicitud prorrogada", por ello el conteo de días no se reinicia. En consecuencia el sistema informará los días efectivos de cada solicitud. Si está prorrogada y vence el día 20, el conteo continuará con el número siguiente y así por delante. El tope, obviamente, es el día 30.
- Una solicitud prorrogada continuará apareciendo como "**Pendiente**" en el sistema. Minfo Regional sólo deberá ingresar gestión en el momento en que se cierre la solicitud.
- Sin perjuicio de que el equipo nacional Ayuda Mineduc realiza revisiones periódicas de los vencimientos de las solicitudes, **será responsabilidad de cada MINFO Regional el seguimiento y monitoreo de cada solicitud que esté en estado de prórroga. En consecuencia se entenderá que si una solicitud tiene más de 20 días en el sistema es porque está debidamente prorrogada e informada al ciudadano/a.**
- MINFO Regional deberá enviar un e-mail a Coordinación Nacional Ayuda Mineduc (romina.flores@mineduc.cl) avisando que la solicitud está "Prorrogada" y aún no ha vencido.
- No es necesario esperar hasta el día diez de prórroga para contestar. El documento debe ser enviado tan pronto esté disponible.

Procedimiento para Prórrogas del Caso 2 (tramitar denegación)

- En caso que se vaya a denegar, la decisión de hacerlo se toma alrededor del 10° día de solicitud. Por lo tanto, si al día 18 aún no ha terminado de tramitarse la resolución denegatoria, es decir, no esté en poder de Minfo Nacional o Regional una copia de la resolución para que sea notificada, se envía el modelo de prórroga.
- Para prorrogar por el Caso 2, se recomienda no agregar párrafos al modelo tipo, sino utilizarlo tal cual está.
- El resto del procedimiento de prórroga (es decir, cómo se comunica, contabiliza, respalda y folia) es el mismo que el explicado para el Caso 1.
- Es responsabilidad de MINFO Regional el seguimiento de cada solicitud en estado de prórroga. Sin perjuicio de ello, deberá enviar un e-mail a Coordinación Nacional Ayuda Mineduc (romina.flores@mineduc.cl) avisando que la solicitud está "Prorrogada" y aún no ha vencido.

II. DENEGACIONES

- Las denegaciones deben ser aplicadas sólo de modo excepcional.
- Sólo proceden por alguna de las 4 causales de la ley (si la publicidad afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional).
- Se deniega a través de una resolución fundada, firmada por el Ministro de Educación en el caso del nivel central o por el correspondiente Seremi en las regiones.
- Hay casos en que no se entrega lo solicitado, pero no porque se esté aplicando una causal de denegación, sino por otras razones, y en ese caso no se requiere resolución sino una respuesta directa de MINFO Nacional o Regional. Ellos son:
 - Si un tercero se opone a la entrega, por escrito, fundadamente, dentro del plazo legal de 3 días para hacerlo.
 - Si la solicitud no es petición de documentos regida por la Ley de Transparencia. En ese caso se comunica de inmediato la respuesta tipo que dice que la solicitud está siendo atendida, pero por no corresponder a la Ley N° 20.285, se tramitará con otros plazos.
 - Si se deriva la solicitud a otro Servicio Público, se comunica este hecho al solicitante.
 - Si no existe un documento que contenga la información en los términos solicitados. En ese caso, los pasos a seguir deben ser:
 - 1° tratar de confeccionar un documento que responda lo que pide;

2° si lo anterior implica distraer indebidamente al personal de sus funciones, en vez de denegar, se debe buscar documentación relacionada, a partir de la cual el solicitante pueda extraer datos para confeccionar lo que necesita. En ese caso se le entregan esos documentos, explicando que lo solicitado no existe en la forma que lo pide;

3° si no se puede elaborar un documento ni hay información relacionada, se responde que lo que pide no existe.

- También hay casos en que la información solicitada se encuentra en un documento que contiene partes reservadas. En ese caso procede dividir y se recomienda seguir los siguientes pasos:

1° Si no se pide un documento específico e identificado, sino “información sobre...” se entrega el documento eliminando los datos reservados. Ej. Listados de personas naturales que indiquen el RUT, se puede sacar ese dato.

2° Si se pide un documento específico, bien identificado, no se debe alterar. En ese caso, se deniega parcialmente la solicitud respecto de lo reservado y se entrega el documento, borrando lo que se denegó. Como se trata de una denegación, pese a que es parcial, debe realizarse por resolución.

PROCEDIMIENTO PARA DENEGAR

Cada solicitud ingresada en el Nivel Central o en la cuenta de un MINFO Regional debe ser oportunamente analizada, para evaluar si corresponde denegar su entrega. Si es así, el colaborador de la División, o el jefe o asesor jurídico de la región deberá preparar una minuta breve explicitando la razón y la causal invocada. La redacción de la resolución se centralizará en la Unidad de Transparencia del Nivel Central, sin perjuicio que su tramitación deba terminar en las instancias centrales o regionales que correspondan.

Es fundamental que exista una coordinación entre el MINFO Regional y el jefe o asesor jurídico de la Región. Por ello, informaremos a través de Oficio dirigido a los Secretarios Regionales Ministeriales, respecto de este requerimiento y de todos los procedimientos que están descritos en esta Minuta. Asimismo, se solicitará a cada Seremi que informe el nombre de el o los abogados que serán responsables de esta tarea.

- El abogado colaborador, jefe o asesor jurídico regional deberá preparar una minuta breve explicitando la razón y la causal invocada, no más allá del **día 10 de la solicitud**.
- La minuta deberá ser enviada por correo electrónico, al asesor Jurídico de Transparencia, Rodolfo Herrera, (rodolfo.herrera@mineduc.cl) quien analizará y redactará el borrador de resolución.
- Terminado el borrador, el asesor Jurídico de Transparencia lo remitirá al abogado colaborador o al asesor jurídico regional (con copia al MINFO Nacional y Regional, cuando corresponda) para su conocimiento.
- En el caso de regiones, el borrador de resolución deberá ser completado y ajustado a los formatos de resolución que utilicen y deberán terminar de tramitarlo con la firma del Secretario Regional Ministerial.
- La tramitación de esta resolución, tanto en el nivel central como en regiones, debe tener prioridad y realizarse rápidamente, ya que vencido el plazo sin haberla notificado, puede generar sanciones para las jefaturas y funcionarios.
- Dentro del plazo ordinario o, a más tardar el 7º día del plazo prorrogado, deberá ser notificada la resolución denegatoria al solicitante. Tratándose de regiones, la **notificación la realizará el Secretario Regional Ministerial, vía Ordinario, adjuntando copia de la resolución, mediante carta certificada**.
- Si el solicitante indicó correo electrónico en su solicitud, MINFO Nacional o Regional podrá enviar copia de la resolución denegatoria como archivo adjunto desde la cuenta de email institucional. Si se envía la resolución escaneada, ella debe corresponder a la versión final, completa y firmada por la autoridad.
- **Finalmente, será responsabilidad de cada MINFO Regional enviar, vía email a la Coordinadora MINFO Nacional, copia de cada denegación tramitada. Se formará un registro único a nivel nacional de todas las denegaciones que haya realizado el Ministerio de Educación.**

III. OPOSICIÓN DE TERCEROS

El procedimiento de oposición de terceros se establece en la ley cuando la solicitud puede afectar los derechos de otras personas. En ese caso, se notifica a este tercero la existencia de la solicitud, adjuntando copia de ella y explicándole que si lo desea puede oponerse a su entrega, por escrito y fundadamente, dentro del plazo de 3 días hábiles desde que se le notifique esa comunicación.

El plazo para notificar al tercero es dentro de los 2 primeros días hábiles de la solicitud. La notificación es por carta certificada, utilizando el modelo que se indica en este documento. Sin embargo, se tratará de localizar telefónicamente al tercero para que nos confirme su domicilio o nos entregue una dirección de correo electrónico para notificarlo.

Si se opone oportunamente, no se entregará la información y se comunicará este hecho al peticionario. Si no se opone, nada dice dentro del plazo o no se inicia el procedimiento de oposición, se sigue adelante con la tramitación.

El hecho que el tercero nada diga o si no se inicia el procedimiento dentro del plazo de 2 días, no impide al Ministerio denegar posteriormente si estima que la publicidad afecta los derechos de las personas.

El tercero puede enviar su oposición por escrito, sea por correo ordinario o a una dirección de correo electrónico que admita respuesta. Las cuentas institucionales de MINFO Nacional o Regional no sirven para ello, porque son no-reply, de modo que hay que indicar un correo personal de un funcionario MINFO.

Los criterios para que proceda la oposición serán:

- El tercero debe estar bien identificado y existir posibilidades reales y rápidas de localizarlo. Por ejemplo, telefónicamente.
- Si no es posible ubicarlo rápidamente para confirmar donde notificarlo (un domicilio para enviar la carta certificada o un correo electrónico que nos proporcione voluntariamente), no se iniciará este procedimiento.
- Si son varios los terceros afectados, se preferirá seguir adelante con la tramitación, sin iniciar el procedimiento de oposición.

PROCEDIMIENTO

- Diariamente, MINFO Nacional deberá enviar al Asesor Jurídico de Transparencia un archivo consolidado con todas las solicitudes ingresadas ese día (Día 0, para efectos del cómputo del plazo). El abogado las revisará y advertirá de inmediato los casos en que puede ser procedente la oposición.
- El día 1 del plazo, MINFO Nacional deberá tratar de contactar al tercero para ver si es posible iniciar el procedimiento de oposición. Si lo localiza,

completará el modelo de oposición y lo notificará por email o carta certificada, a más tardar al día siguiente.

- En el caso de Regiones, la calificación la harán inmediatamente, siguiendo los criterios señalados, respecto de solicitudes que reciban directamente. Tratándose de solicitudes derivadas desde el nivel central, ellas irán con la recomendación de oposición. En caso de dudas, podrán comunicarse directamente con la Coordinación Nacional Ayuda Mineduc (romina.flores@mineduc.cl), con copia al Asesor Jurídico de Transparencia (rodolfo.herrera@mineduc.cl).
- MINFO Nacional o Regional deberán seguir adelante con la tramitación de la solicitud, sin perjuicio de haber iniciado el procedimiento de oposición, para no perder días esperando una respuesta. Por supuesto, no se podrá responder al peticionario sino hasta que haya vencido el plazo en que el tercero puede oponerse.
- MINFO Nacional o Regional deberá monitorear la oposición, viendo si el tercero se opone dentro de plazo o no. En caso de oposición, informará al Asesor Jurídico de Transparencia para determinar las acciones a seguir.

Finalmente, el modelo tipo para notificar la oposición de terceros es:

“Estimado(a) señor(a)

Este Ministerio ha recibido, con fecha, la solicitud de acceso a información pública N°, en la que se pide

Por tratarse de un documento que le concierne, se ha estimado pertinente comunicarle que, en virtud del artículo 20 de la Ley de Transparencia N° 20.285, tiene derecho a oponerse a su entrega si considera que ella afecta sus derechos.

Para ello, es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- *Presentar su oposición por escrito.*
- *Indicar las razones por las que estima afectados sus derechos.*
- *Enviar la oposición al correo electrónico: o entregarlo en la Oficina de Atención Ciudadana ubicada en*
- *El plazo para oponerse es de 3 días hábiles contados desde la notificación de esta comunicación.*

En caso de no presentar su oposición dentro del plazo señalado, la Ley de Transparencia presume su aceptación a dicha entrega.

Finalmente, se adjunta copia de la solicitud recibida.

Saluda atentamente a usted,

.....”