 <p>Dirección del Trabajo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</p>
	<p>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</p>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LEY N° 20.285 SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

<p>Preparado por: Unidad de Atención Presencial y Transparencia</p> <p>Firma:</p>	<p>Revisado por: Jefa de Departamento de Atención de Usuarios</p> <p>Firma:</p>	<p>Aprobado por: Christian Melis Valencia Director del Trabajo</p> <p>Firma:</p>
---	---	--

## ÍNDICE


	Pág.
Introducción	4
I Objetivos	7
II Alcance	7
III Procedimientos	8
Capítulo 1.- Transparencia Activa	8
1.- Marco Normativo Vigente	8
1.1. Materias que deben publicarse	9
1.2. Ámbito de aplicación de la Ley en materia de Transparencia Activa	10
2.- Procedimientos de Transparencia Activa	12
2.1. Generación, revisión y envío de Plantillas con Información	12
2.2. Publicación de los Antecedentes	12
Diagrama de Flujo N°1 Generación de Plantillas Excel	16
Diagrama de Flujo N°2 Revisión y Publicación de la Información	17
Diagrama de Flujo N° 3, Publicación de Plantillas Excel	18
2.3. Actualización mensual de Gobierno Transparente	19
2.4. Fiscalización Transparencia Activa	19
Capítulo 2.- Transparencia Pasiva	21
1.- Marco Normativo Vigente	22
2.- Procedimiento de Transparencia Pasiva	22
2.1. Gestión de Solicitudes de Transparencia	22
2.2. Definición y Descripción de Funciones y Cargos	23
2.3. Descripción general de Procedimientos, Roles y Actividades Asociadas	26
2.3.1. Formas de Ingreso y Definiciones	26
2.3.2. Responsabilidad de la gestión y respuesta a Solicitud de Transparencia	27
2.4. Etapas del proceso	29
2.4.1. Recepción/Ingreso	29
Diagrama de Flujo N° 4 Recepción/Ingreso y Análisis de Admisibilidad (Formulario y Carta)	34
Diagrama de Flujo N° 5 Recepción/Ingreso y Análisis de Admisibilidad Web	35
Diagrama de Flujo N° 6 Recepción/Ingreso proveniente de otro organismo	36
2.4.2. Registro	37



## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

### Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

Diagrama de Flujo N° 7 Registro de una Solicitud de Transparencia (Formulario y Carta)	40
Diagrama de Flujo N° 8 Registro de una Solicitud de Transparencia Web	41
2.4.3. Procesamiento	42
Diagrama de Flujo N° 9 Procesamiento, análisis de competencia (Formulario y Carta)	45
Diagrama de Flujo N° 10 Procesamiento, análisis de competencia, Web	46
Diagrama de Flujo N° 11, Procesamiento, disponibilidad de información	49
Diagrama de Flujo N° 12, Procesamiento requerimientos que afecten a Terceros	51
Diagrama de Flujo N° 13, Análisis del carácter secreto o reservado	53
2.4.4. Derivación	54
Diagrama de Flujo N° 14, Derivación Externa	55
2.4.5. Control de Plazos	56
Diagrama de Flujo N° 15, Control de Plazos	58
2.4.6. Respuesta a solicitudes	59
Diagrama de Flujo N° 16, de respuesta a Solicitudes de Transparencia	62
IV Reclamación y Amparo	63
1.- Tipos de Reclamos	63
1.1. Reclamo por Transparencia Activa	63
1.2. Reclamos por denegación de Acceso a la Información	63
2.- Plazos para presentar Reclamo	64
2.1. Transparencia Pasiva	64
2.2. Transparencia Activa	64
3.- Tramitación del Reclamo al interior del Servicio	65
4.- Reclamo por incumplimiento de Transparencia Activa	66
5.- Sanciones que impone el Consejo para la Transparencia	67
V Anexos	68

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## INTRODUCCIÓN

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° enuncia que la presente Ley regula *“el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.”*

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 esta información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establece la Ley, lo cual viene a concretar, materializar el derecho sustantivo consagrado en el artículo 17 letras a); b); y c) de la Ley 19.880 Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.


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 quorum 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 procedimiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.


Es así que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información del Servicio, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo en la utilización de los antecedentes requeridos.

El derecho de acceso a la información pública, se encuentra enmarcado por 11 principios, los que deben ser considerados en el ejercicio, procedimiento, tratamiento y cumplimiento de la Ley N° 20.285, los cuales se encuentran detallados y definidos en el artículo 11 de la Ley mencionada:

- a) Principio de la relevancia, conforme al cual se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación origen, clasificación o procesamiento,

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

- b) Principio de la Libertad de información, de acuerdo al que toda persona goza del derecho de acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado,
- c) Principio de apertura o transparencia, conforme al cual toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.
- d) Principio de máxima divulgación, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales.
- e) Principio de la divisibilidad, conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda.
- f) Principio de facilitación, conforme al cual los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- g) Principio de la no discriminación, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud.
- h) Principio de la oportunidad, conforme al cual los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.
- i) Principio del control, de acuerdo al que el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante un órgano externo.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

- j) Principio de la responsabilidad, conforme al cual el incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone a los órganos de la Administración del Estado, origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece esta ley.
- k) Principio de gratuidad, de acuerdo al cual el acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley.



## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

### Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

## I.OBJETIVOS

El reconocimiento de los principios de probidad y transparencia de la gestión pública, incorporado en la reforma constitucional del año 2005, ha buscado perfeccionar la normativa hasta entonces vigente, en materia de difusión de la información de los Órganos de la Administración del Estado, de manera simple, sencilla y expedita.

Para ello, en Diciembre de 2006 se instruyó a los Servicios y Organismos dependientes y relacionados con el Gobierno Central publicar en forma permanente en sus sitios Web institucionales, información que sentó el precedente de lo que actualmente es “Gobierno Transparente”.


Con el propósito de mejorar los procesos derivados de la implementación de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, Transparencia Pasiva de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública y Transparencia Activa, y efectuar acciones preventivas, cuando corresponda, la Dirección del Trabajo, por medio del presente Manual de Procedimientos, instruye acerca de las actividades a realizar para el tratamiento de las Solicitudes de Transparencia, y para la publicación y actualización mensual de los antecedentes relativos a los artículos 6º y 7º de la Ley N° 20.285.

El presente Manual, tiene como principal objetivo servir de apoyo a los funcionarios y funcionarias que participan de los procesos de Transparencia, en cuanto a la aplicación de normas y criterios instruidos desde el nivel central, tendientes a dar cabal cumplimiento de la normativa vigente, en materia de Transparencia y Acceso a Información Pública.

## II.ALCANCE

El Manual se aplica a todas las actividades que tengan relación con la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, esto es Transparencia Activa y Transparencia Pasiva.

En aquello que no se encuentre previsto en el procedimiento administrativo de acceso a la información por la Ley de Transparencia, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la Ley N°19.880.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### III. PROCEDIMIENTOS

#### CAPITULO 1.- TRANSPARENCIA ACTIVA

Es la obligación que tienen todos los Organismos y Servicios de la Administración del Estado de mantener publicada y a disposición permanente de todas las personas la información de carácter relevante, para que los ciudadanos puedan conocer del quehacer del Estado, participar en los asuntos públicos, y fiscalizar el comportamiento de las autoridades a través de sus diversas actuaciones.

Esta Información debe estar a la vista del público y cumplir con estándares preestablecidos, a saber:


- Publicarse en forma completa.
- Actualizarse una vez al mes.
- Desplegarse de un modo que sea de fácil acceso e identificación.

En este sentido, en el banner “Gobierno Transparente”, disponible en el sitio Web de la Dirección del Trabajo, se encuentra publicada toda la información que los Servicios deben mantener a disposición de los usuarios de manera permanente, en virtud de lo dispuesto en los artículos 6º y 7º de la Ley N° 20.285, su Reglamento y normativa vigente.

##### 1. Marco Normativo Vigente

- **Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.**
- La **Instrucción General N° 1, de fecha 11.04.2009**, del Consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa, sobre la presentación de reclamos ante Gobernaciones.
- La **Instrucción General N° 2, de fecha 28.04.2009**, del Consejo para la Transparencia, sobre Transparencia Activa, sobre designación de enlaces.
- La **Instrucción General N° 3, de fecha 08.05.2009**, del Consejo para la Transparencia, sobre Transparencia Activa, sobre el índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.




	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

- La **Instrucción General N° 6, de fecha 19.03.2010**, del Consejo para la Transparencia, sobre Gratuidad y Costos Directos de Reproducción.
- La **Instrucción General N° 8, de fecha 10.08.2010**, del Consejo para la Transparencia sobre la obligación de informar los antecedentes preparatorios de las normas jurídicas generales que afecten a empresas de menor tamaño.
- La **Instrucción General N°11, de fecha 27.12.2013**, del Consejo para la Transparencia, sobre Transparencia activa, que introduce modificaciones a las Instrucciones Generales N° 4, 7 y 9, y fija un texto refundido, coordinado y sistematizado.

### **1.1 Materias que Deben Publicarse**

La Dirección del Trabajo, deberá mantener a disposición permanente del público, a través de su sitio electrónico, los siguientes antecedentes que deben ser 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 y 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.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

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.

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.

n) La información contenida en los registros a que se refiere el artículo 7° de la ley 20.730 que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

## **1.2 Ámbito de aplicación de la Ley en materia de Transparencia Activa**

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 20.285, las disposiciones de esta ley serán aplicables, entre otros Organismos, a los Servicios Públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.

Por ello, la Dirección del Trabajo, a fin de dar estricto cumplimiento a la normativa vigente sobre la materia, ha establecido los Departamentos que participan en el proceso de Transparencia Activa.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285</b> <b>Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

**a) Departamento de Atención de Usuarios:**

Deberá compilar, revisar y mantener actualizada mensualmente la información contenida en el banner de Gobierno Transparente, contemplada en los artículos 6º y 7º de la Ley N° 20.285.

Requerir oportunamente la información que corresponda proporcionar a los otros Departamentos del Servicio, señalados en este Manual, estando facultada para informar y dar cuenta a sus respectivas jefaturas, (Jefes de Departamentos) de los posibles errores u omisiones que se puedan generar en dicha entrega según los formatos dispuestos para ello.


Coordinar y asistir a los Departamentos del Servicio a los que se les han encomendado la entrega de la información, para dar cabal cumplimiento a las presentes instrucciones y a las que a futuro se les puedan impartir, a nivel interno o Gubernamental.

**b) Departamentos y Oficinas que participan en el proceso**

- Gabinete Señor Director del Trabajo
- Gabinete Señor Subdirector del Trabajo
- Departamento Jurídico
- Departamento de Inspección
- Departamento de Relaciones Laborales
- Departamento de Administración y Gestión Financiera
- Departamento de Gestión y Desarrollo
- Departamento de Tecnologías de la Información
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Estudios
- Departamento de Atención de Usuarios
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Auditoría Interna
- Oficina de Contraloría Interna

**c) Responsabilidades**

Cada Jefatura es responsable de las revisiones mensuales de los antecedentes (categorías y planillas) originadas en sus Departamentos u Oficinas y que deban ser remitidos, al Departamento de Atención de Usuarios, para luego ser publicadas en el banner de Gobierno Transparente.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## **2. Procedimiento de Transparencia Activa**

### **2.1. Generación, revisión y envío de Plantillas con Información**

Los Departamentos, Oficinas y Gabinetes son los encargados de la generación de los antecedentes que dan cumplimiento a los artículos 6º y 7º de la Ley N° 20.285, su Reglamento y normativa vigente, siendo también los responsables de elaborar y completar

mensualmente las plantillas de información que digan relación con la Transparencia Activa, enviando estas al Departamento de Atención de Usuarios, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, mediante correo electrónico dirigido a [transparencia@dt.gob.cl](mailto:transparencia@dt.gob.cl), respaldando esta comunicación.

---

**Esta actividad debe ser llevada a cabo los primeros 5 días hábiles de cada mes**

---

En caso de no existir nueva información para ser publicada en Transparencia Activa, los Departamentos deberán informar igualmente la ocurrencia de este hecho, en el mismo plazo y por la misma vía electrónica, respaldando dicha comunicación.

### **2.2. Publicación de los antecedentes**


Cada Departamento es responsable del contenido de las plantillas y de sus antecedentes, los que una vez visados por su Jefatura serán remitidos para su consolidación y posterior publicación conforme a lo señalado en el punto 1.

El Departamento de Atención de Usuarios será responsable de la consolidación de información, la verificación de las formalidades requeridas y su posterior remisión a la Oficina de Comunicaciones Institucionales para su publicación en el banner de Gobierno Transparente de la Dirección del Trabajo.

---

**Esta actividad deberá tomar un máximo de 3 días hábiles**

---

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

La responsabilidad en la publicación de los antecedentes e información corresponderá a la Oficina de Comunicaciones.

- <http://www.dt.gob.cl/transparencia/index.html>

Finalizada la publicación en el sitio institucional, la Oficina de Comunicaciones notificará al Departamento de Atención de Usuarios, que dicha actividad fue realizada, a la espera del Vº Bº de la Jefatura correspondiente.


Se establecen las siguientes responsabilidades (Jefaturas de Departamentos) en virtud de las categorías de información requeridas en el sitio de Gobierno Transparente:



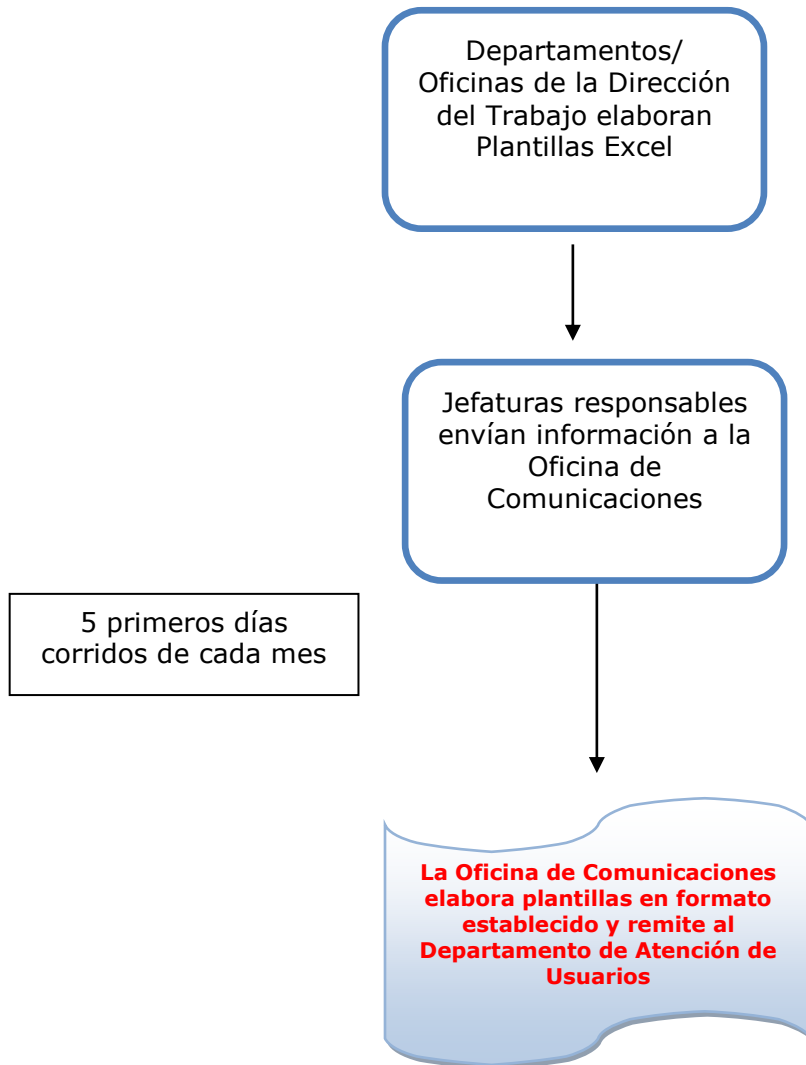
## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

### Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

DEPARTAMENTO RESPONSABLE	MATERIAS
<b>Departamento de Atención de Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>a) Marco Normativo:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Marco Normativo Aplicable.</li><li>● Responsabilidades, Funciones, Atribuciones y/o Tareas.</li><li>● Actos y Documentos del Organismo publicados en el Diario Oficial.</li><li>● Potestades del Servicio.</li></ul></li><li><b>b) Estructura Orgánica:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Facultades, funciones y atribuciones de sus unidades y órganos internos.</li></ul></li><li><b>c) Actos y Resoluciones:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Actos con Efectos Sobre Terceros.</li></ul></li><li><b>d) Derecho de Acceso a la Información Pública:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Solicitud de Información Ley de Transparencia.</li><li>● Índice de Actos y Documentos calificados como Secretos o Reservados.</li></ul></li><li><b>e) Información Ley N°20.285:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Normas de la Ley Sobre Acceso a la Información Pública.</li><li>● Tutoriales Derecho de Acceso</li></ul></li><li><b>f) Costos directos de reproducción:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Costos directos de reproducción de la información requerida vía Ley N°20.285.</li></ul></li><li><b>g) Participación Ciudadana:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Mecanismos de Participación Ciudadana.</li><li>● Norma General de Participación Ciudadana.</li><li>● Consejos Consultivos.</li></ul></li><li><b>h) Declaración de Patrimonios e Intereses:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Director del Trabajo.</li><li>● Subdirector del Trabajo.</li></ul></li><li><b>i) Otros Antecedentes</b><ul style="list-style-type: none"><li>● Consulta Pública de multas.</li><li>● Consulta pública de Organizaciones sindicales.</li><li>● Obtención de Resoluciones de Multas (F9) (Transparencia).</li><li>● Consulta de fiscalizaciones.</li></ul></li></ul>
<b>Departamento de Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>a) Dotación de Personal:</b><ul style="list-style-type: none"><li>● De Planta.</li><li>● A Contrata.</li><li>● A Honorarios.</li><li>● Otras Contrataciones sujetas al Código del Trabajo.</li><li>● Remuneraciones DT.</li></ul></li></ul>

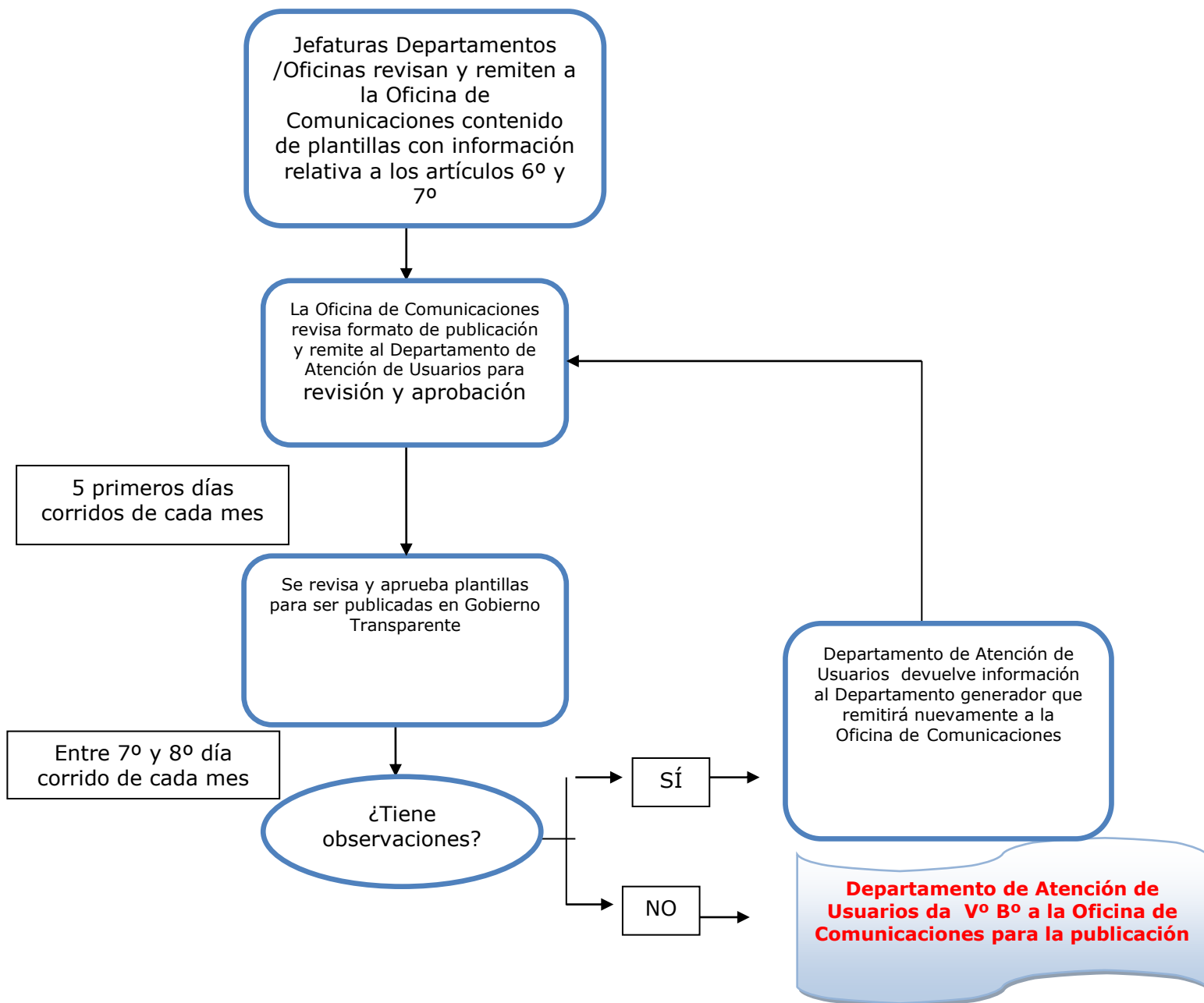
	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>	
<b>Departamento de Administración y Finanzas</b>	<b>a) Compras y Adquisiciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mercado Público</li> <li>● Otras Compras y Adquisiciones</li> </ul> <b>b) Información presupuestaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● En la Dirección de Presupuestos.</li> </ul>	
<b>Oficina de Auditoría Interna</b>	<b>a) Auditorías al Ejercicio Presupuestario</b>	
<b>Oficina de Comunicaciones</b>	<b>a) Trámites del Organismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámites en ChileAtiende0.</li> <li>● Antecedentes de trámites de la DT.</li> <li>● Otros trámites.</li> </ul> <b>b) Subsidios y beneficios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Subsidios y beneficios.</li> </ul> <b>c) Vínculos Institucionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Enlaces de Interés.</li> <li>● Participación, representación e intervención.</li> </ul> <b>d) Transferencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros Ley N° 19.862.</li> <li>● Otras transferencias.</li> </ul>	
<b>Departamento de Inspección</b>	<b>a) Antecedentes preparatorios de normas que afecten a EMT Ley N°20.416:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Formularios y antecedentes de propuestas normativas que afecten a empresas de menor tamaño (EMT).</li> </ul>	
<b>Gabinete Director del Trabajo</b>	<b>Ley 20.730 que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios y Decreto N°71.</b> <b>a) Acceso Subsitio Lobby</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sujetos Pasivos.</li> <li>● Registro de Lobbistas y gestores de intereses particulares.</li> <li>● Audiencia y reuniones.</li> <li>● Viajes.</li> <li>● Donativos.</li> </ul>	

### Diagrama de Flujo N°1 Generación de Plantillas Excel

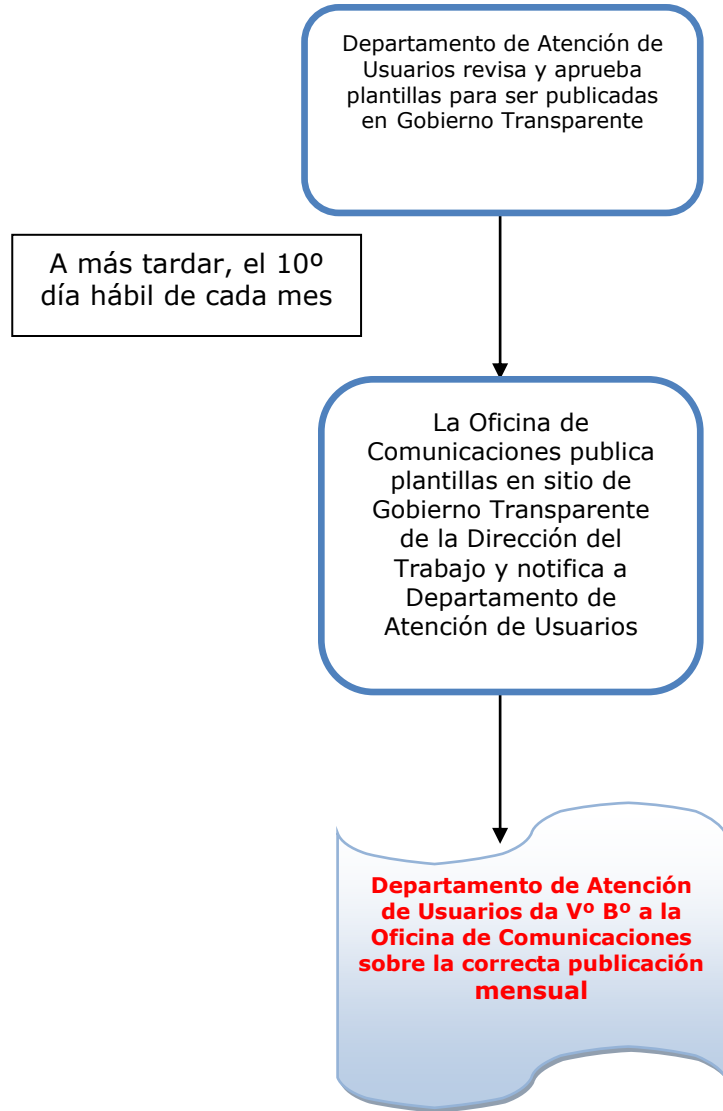





### Diagrama de Flujo N°2 Revisión y Publicación de Información



### Diagrama de Flujo N°3 Publicación de Plantillas Excel



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### **2.3 Actualización mensual de Gobierno Transparente**

Según lo dispone el artículo 7 de la Ley N° 20.285, la actualización del sitio y sus contenidos, corresponde se realice al menos, una vez al mes, por lo que la Dirección del Trabajo ha establecido que este procedimiento **se haga una sola vez, entre los 10 primeros días hábiles de cada mes** y cualquier antecedente posterior a esa fecha, sea incorporado en el mes siguiente.

Luego de la publicación de todos los antecedentes, la Oficina de Comunicaciones enviará un correo electrónico al Departamento de Atención de Usuarios, informando que la publicación/actualización se efectuó con éxito, adjuntando copia (pantallazo/imagen) que confirme que las categorías de información han sido publicadas y actualizadas, ratificando a la vez, que la portada de Gobierno Transparente identifica correctamente el cambio de fecha que registra la actualización de la información correspondiente (lado superior derecho).


### **2.4 Fiscalización de Transparencia Activa**

#### **La Ley N° 20.285 contempla diversas vías de control:**


La Fiscalización de Transparencia Activa puede ser ejercida de 2 formas:

- A través del Consejo para la Transparencia y su Departamento de Fiscalización, el cual realiza revisiones periódicas al banner de Gobierno Transparente de los Servicios Públicos, el cual es notificado a través de un informe dirigido al Jefe Superior del Servicio.
- A través de la Acción Ciudadana, donde cualquier persona puede presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia o la Gobernación correspondiente en su caso, si la Dirección del Trabajo no publicara en el portal Institucional lo establecido en los artículos 6º y 7º de la Ley Sobre Acceso a la Información Pública.

**Si el Consejo para la Transparencia, acoge el reclamo ordenará que se subsane el incumplimiento y podrá señalar la necesidad de iniciar un procedimiento disciplinario para establecer si algún funcionario o autoridad incurrió en la infracción establecida en el Art. 47° de la Ley, esto es “incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa”, sancionando con multa de 20% a 50% de las remuneraciones del infractor. El procedimiento disciplinario se instruirá conforme a lo señalado en el Art. 49°.**

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

El Departamento de Atención de Usuarios, tendrá la obligación de velar por la observancia, control y fiscalización de las normas que regulan la materia, sin perjuicio de las atribuciones y funciones que esta Ley encomienda al Consejo para la Transparencia y a la Contraloría General de la República.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## **CAPITULO 2. TRANSPARENCIA PASIVA**


### **Transparencia Pasiva: Ley N° 20.285 sobre Acceso a Información Pública**

La transparencia activa solo abarca una parte de la información administrativa, por ello deben existir mecanismos que permitan a los órganos públicos la entrega de aquella información que no está sometida al régimen de transparencia activa, configurándose un verdadero derecho de acceso a la información pública.

Según lo establecido en el Art. 10° de la Ley en comento “toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece la Ley”

“El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales”.

Es importante señalar que aun cuando una solicitud de acceso a la información no se haga expresamente invocando el estatuto jurídico conformado por la Ley de Transparencia y se invoque el derecho al acceso a la información consagrada en la Ley de Procedimiento Administrativo, igualmente se debe activar el procedimiento especial contemplado en la Ley de Transparencia, ya que es la forma de concretar el derecho de acceso a la información pública, que se encuentra en la Ley N° 20.285.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## 1. Marco Normativo Vigente

- **Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.**
- **Ley N° 19.628, Sobre protección de datos de carácter personal**, de 28.08.1999.
- La **Instrucción General N° 1**, de fecha 11.04.2009 del Consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa, sobre la presentación de reclamos ante Gobernaciones.
- **Instrucción General del Consejo para la Transparencia N° 3:** Sobre Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados, de 08.05.2009.
- **Instrucción General del Consejo para la Transparencia N°6:** Sobre gratuidad y costos directos de reproducción, 19.03.2010.
- **Instrucción General del Consejo para la Transparencia N°10:** Sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información, de 28.10.2011.

## 2. Procedimientos Transparencia Pasiva


### 2.1. Gestión de Solicitudes de Transparencia

La coordinación de las materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública, es efectuada por el Departamento de Atención de Usuarios, el cual se relaciona directamente con los Coordinadores de Atención de Usuarios/Coordinadores de Gestión, Jefes de Oficinas y funcionarios que participan en las actividades de recepción y tramitación completa de las Solicitudes de Transparencia a nuestro sistema informático, denominado Sistema de Gestión de Solicitudes a lo largo del país.

Respecto a cómo proceder y a quién dirigirnos en caso de cualquier inquietud acerca de las actividades administrativas que involucra un requerimiento de información, debe considerarse lo siguiente:

#### a) **Departamentos, Unidades y Oficinas que participan**

Departamento de Atención de Usuarios, Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Oficinas de Gestión Documental, Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

del Trabajo (IPT), Inspecciones Comunales del Trabajo (ICT), Centros de Conciliación y Mediación (CCyM) del país.

## b) Usuarios

- **Internos:**

Funcionarios de la Dirección del Trabajo encargados o que se relacionan con la Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública.

- **Externos:**

Toda persona natural o jurídica que solicita información pública a la Dirección del Trabajo en las distintas Oficinas del país.

## c) Funciones y Competencias

- **El Jefe de Unidad:** Funcionario/a designado/a por su Jefatura, cuya función principal es, la organización, disposición y comunicación de las diferentes actividades y solicitudes efectuadas por Oficinas, Departamentos, Unidades u otros, respecto de las materias relacionadas con la Ley N° 20.285.


---

**El Jefe de Unidad en materias de Transparencia, se encuentra en la  
Dirección Nacional, Departamento de Atención de Usuarios.**

---

## 2.2. Definiciones y Descripción de Funciones y Cargos

- **Funcionario/a OIRS:** Funcionarios/as que tienen como función la recepción de las Solicitudes de Acceso a Información Pública efectuadas por vía escrita (**Formulario y Carta**) y de efectuar el análisis de admisibilidad según el artículo 12 de la Ley N° 20.285 e ingreso al Sistema de Gestión de Solicitudes, reportes internos y notificación a Jefatura responsable.
- **Funcionario/a Oficina de Gestión Documental, Oficina de Partes:** Funcionarios/as encargados de la recepción de las Solicitudes de Acceso a Información Pública por vía escrita (**Formulario y Carta**) y posterior derivación al Departamento o funcionario competente o asignado para su tramitación y, en el caso, su respuesta.
- **Jefe/a de Oficina, Centro de Conciliación y Mediación de la Dirección del Trabajo:** Funcionarios/as que tienen la responsabilidad de dar respuesta a todas las Solicitudes de Transparencia que ingresan. Si la información se encuentra en otra repartición, sea esta una Dirección Regional, Inspección Provincial o Comunal del Trabajo, Departamento, Centro de


 <b>Dirección del Trabajo</b> <b>Gobierno de Chile</b>	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285</b> <b>Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>


Conciliación y Mediación u otro, la información será requerida, dentro de los plazos establecidos en la Ley Nº 20.285, la que deberá ser respondida en la forma y por el medio en que haya sido solicitada por el recurrente, el cual debe constar en la respectiva solicitud de acceso a la información.

**d) Actividades prioritarias a desarrollar por cada Oficina responsable del ingreso y respuesta de una Solicitud de Acceso a la Información Pública vía Transparencia**

Nº	Actividades Claves	Producto
<b>1</b>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis de admisibilidad</b></p> <p>Todos aquellos funcionarios/as que desempeñan labores con respecto al ingreso de las Solicitudes de Transparencia, deberán velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley Nº 20.285, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del solicitante.</li> <li>• Individualización del órgano administrativo al que se dirige.</li> <li>• Identificación clara de la información que se requiere.</li> <li>• Firma del solicitante.</li> </ul>	<p>Solicitudes que cumplen con los requisitos de admisibilidad, y que serán correctamente ingresados en la Institución</p>
<b>2</b>	<p><b>Comprobante de ingreso</b></p> <p><b>Formulario:</b> Entrega al solicitante de copia de la Solicitud, hoja 2 del Formulario</p> <p><b>Carta:</b> Entrega a solicitante de copia timbrada por la Oficina de Partes o Gestión Documental que recibe.</p>	<p>Documento que forma parte del expediente de cada Solicitud de Transparencia y da fe respecto del ingreso efectuado a la Institución</p>



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>	
<b>3</b>	<p style="text-align: center;"><b>Ingreso de requerimientos (Cartas y Formularios) al Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo</b></p> <p>Ingreso de Solicitudes de Transparencia, efectuado diariamente al sistema informático, cautelando la correcta digitación de los datos</p>	<p>Documento que forma parte del expediente de cada solicitud y constituye prueba respecto del ingreso efectuado a la Institución.</p> <p>De esta actividad, obtendremos el comprobante de ingreso y la carátula de cada solicitud, la que deberá ser conservada por el encargado del seguimiento de los requerimientos de Transparencia</p>
<b>4</b>	<p style="text-align: center;"><b>Consolidado Mensual de Solicitudes de Transparencia</b></p> <p>Documento Excel que permite el registro de los antecedentes relativos a las Solicitudes Mensuales de Transparencia</p>	<p>Documento de consulta que sintetiza y describe toda la información relativa a las Solicitudes de Transparencia que ingresan mensualmente a cada Oficina. Dicho instrumento, debe estar disponible en todas las Direcciones Regionales, Oficinas y Centros de Conciliación del país</p>
<b>5</b>	<p style="text-align: center;"><b>Expediente Solicitud de Transparencia</b></p> <p>Carpeta/portafolio que debe contener y resguardar una copia de todo trámite y seguimiento de cada Solicitud de Acceso a Información Pública desde el ingreso de aquella, hasta su respectiva respuesta.</p> <p>Se recomienda, en la medida de la disponibilidad de recursos, escanear y archivar digitalmente toda la información para con ello optimizar el uso del espacio físico de la respectiva Oficina, sin perjuicio, que de igual forma se deberá mantener las carpetas o portafolios</p>	<p>Carpeta de respaldo, que debe contar al menos con: Solicitud original, comprobante de ingreso (en caso de Carta o Formulario), copia de documento/antecedente otorgado, medio de respuesta (Ordinario, correo electrónico, acta de entrega, otro), y cualquier documento que forme parte del trámite, como notificaciones, etcétera</p> <p>Asimismo, deberán incorporarse documentos que acrediten derivaciones externas, u otros</p>

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## **2.3. Descripción General de Procedimientos, Roles y Actividades Asociadas**

Debido a la demanda de Solicitudes de Acceso a la Información vía Ley de Transparencia que ingresan mensualmente en las diversas Oficinas de la Dirección del Trabajo, se han impartido instrucciones para cumplir con cada uno de los procedimientos que permitan dar cumplimiento a los plazos establecidos en Ley de Transparencia y su normativa vigente, como asimismo, a los indicadores de desempeño relativos a la entrega de respuestas en menos de 20 días hábiles.

Lo anterior, aspira a promover la entrega expedita y oportuna de la información requerida, y permitir que los funcionarios/as puedan realizar dicha función sin que ello signifique una sobrecarga de trabajo.

La primera distinción que se debe tener en cuenta es que existe en el Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo, diversas formas de ingreso de cada requerimiento.

### **2.3.1. Formas de ingreso y Definiciones**


Existen tres formas en las que un usuario/a puede efectuar una solicitud de información: a saber, **Formulario**, **Carta** y **Vía Web**, a través de nuestro Sitio Web Institucional, habilitado para tales efectos. Para cada uno de estos casos, la forma de gestión y respuesta, es la siguiente:

**a) Formulario:** Documento impreso que contiene todos los requisitos establecidos en el artículo 12<sup>1</sup> de la Ley de Transparencia. El funcionario/a encargado de la recepción e ingreso de Solicitudes de Transparencia, será responsable de la correcta mantención de los formularios y correlativos solicitados a la Unidad de Logística del Departamento de Administración y Finanzas<sup>2</sup>. Asimismo, de la entrega de cada formulario y colilla de comprobante de ingreso que permitan al requirente dar seguimiento a su solicitud.

Cada formulario, deberá ser completado por los solicitantes de forma **obligatoria** en su primera carilla. El funcionario responsable, velará porque los requirentes escriban de la forma más legible posible. Asimismo, de apoyar a los usuarios que se encuentren imposibilitados de escribir.

<sup>1</sup> Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso, descripción clara de la información solicitada (fecha, origen, tipo de documento, otro) y firma.

<sup>2</sup> La Unidad de Logística del Departamento de Administración y Finanzas será responsable de hacer entrega correlativa de los formularios y folios a cada Oficina, con notificación a la Unidad de Control Jurídico.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

**b) Carta:** Documento que deberá contener en forma **completa** los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley de Transparencia. El funcionario/a encargado de tal función confirmará que dicho documento cuente con todos los requisitos de admisibilidad, posterior a ello, proporcionará el respectivo comprobante de recibo de la Solicitud de Transparencia, que permita al requirente dar seguimiento a su solicitud.

**c) Web:** Formulario de carácter digital que contiene los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley de Transparencia. El funcionario/a encargado del Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo en la Unidad de Atención de Usuarios de la Dirección Nacional, será responsable de la revisión periódica y registro mensual en documento Excel de las Solicitudes de Transparencia, del seguimiento y la respuesta de los requerimientos Web ingresados en el país.

---

**Sólo en el caso de la Dirección Nacional, las solicitudes por medio de Carta y Formulario son ingresadas al Sistema de Gestión de Solicitudes por el Departamento de Atención de Usuarios.**

**En el evento que ingrese alguna Solicitud por Oficina de Partes, ésta la derivará al Departamento de Atención de Usuarios. Todo Departamento de la Dirección del Trabajo que reciba una Solicitud de Transparencia, deberá remitirlas al Departamento de Atención de Usuarios, a más tardar el día hábil siguiente.**


---

### **2.3.2 Responsabilidad de la gestión y respuesta a una Solicitud de Transparencia**

Participantes del Proceso de gestión y respuesta de una solicitud:

**a) Dirección Nacional:** La responsabilidad de dar respuesta a los requerimientos de Transparencia, ingresados por la Oficina de Partes de la Dirección del Trabajo (Formulario y Carta) y por el Sistema de Gestión de Solicitudes (Web) es del Departamento de Atención de Usuarios.

En aquellos casos en que, la información solicitada no se encuentre en poder de los Departamentos, Unidades u Oficinas de la Dirección Nacional, el procedimiento para reunir los antecedentes solicitados en una presentación será mediante Pase u Ordinario a la Jefatura de la Inspección, jefe/a del Centro de Conciliación y Mediación (CCYM) o Director/a regional que corresponda.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

**b) Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales, Inspecciones Comunes, Centros de Conciliación y Mediación:** La responsabilidad de gestionar y dar respuesta a los requerimientos de Transparencia, ingresados por las Oficinas de Gestión Documental y OIRS (Formulario y Carta), es de la Jefatura de cada una de dichas Oficinas.

**Conocemos las formas de ingreso de una Solicitud de Transparencia, pero, ¿Qué ocurre si la información solicitada se encuentra en poder de otra Oficina, Departamento, Unidad u otra Repartición dependiente, de la Dirección del Trabajo?**

En tal sentido cabe hacer presente que, la información pública de la Dirección del Trabajo no se encuentra centralizada, sino que en gran parte se mantiene en las Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales e Inspecciones Comunes del Trabajo.

No obstante lo anterior, la responsabilidad de dar respuesta a las Solicitudes de Transparencia, siempre es de la Oficina que recibe el respectivo requerimiento de información. **Nunca se deriva a otro responsable.**

**Excepto aquellos casos en que:**

- Se trata de una derivación. Es decir, que la información solicitada corresponda a otro órgano de la Administración del Estado. Casos en que será el Jefe de Oficina el responsable de derivar el requerimiento y consignar dicha circunstancia en el documento Consolidado Mensual de Solicitudes de Transparencia.




Aquellos casos en que la información solicitada no se encuentre en poder de la Oficina receptora, el procedimiento para reunir los antecedentes es a través del envío de Ordinario a la Dirección Regional, Jefatura de Inspección, Centro de Conciliación, Departamento, Unidad u otra repartición que corresponda, previo análisis y consulta respecto de la tenencia de la información.

---

**Para todos los casos en que se gestione un requerimiento ingresado como Transparencia, es la Oficina receptora (DRT, IPT, ICT, Centro de Conciliación y Mediación u otro) quien tiene la responsabilidad de dar seguimiento y respuesta a todas las Solicitudes de Acceso a Información Pública.**

---

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## **2.4. Etapas del proceso**

### **Recepción/Ingreso**

- Recepción/Ingreso y análisis de admisibilidad (formal)
- Ingreso de Solicitudes de Transparencia derivadas de otro organismo

### **Registro**

- Registro de Solicitudes de Acceso a Información Pública (carta, formulario)
- Registro (Verificación) de una solicitud de Transparencia (web)

### **Procesamiento**

- Análisis de competencia
- Análisis sobre la disponibilidad de la información en la Dirección del Trabajo
- Análisis de admisibilidad (fondo)
- Análisis de requerimientos que afecten los derechos de terceros
- Análisis sobre el carácter de reservado de las solicitudes

### **Derivación**

- Derivación

### **Control de Plazos**

- Control de Plazos


### **Respuesta a solicitudes**

- Respuesta de Solicitudes de Transparencia
- Costos directos de reproducción

#### **2.4.1. Recepción / Ingreso**

##### **Participan en este procedimiento:**

- OIRS, Oficinas de Gestión Documental, Oficina de Partes:** Estas Oficinas por ser un medio de ingreso de solicitudes de información, son responsables de la recepción y registro completo de los antecedentes relativos a una Solicitud vía Ley de Transparencia.
- Departamento de Atención de Usuarios** a cargo del Sistema de Gestión de Solicitudes, responsable de la revisión continua del sistema y del ingreso de las Solicitudes de Transparencia que se registren diariamente.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### **Análisis de admisibilidad**

Esta actividad contempla el análisis preliminar de ingreso y contenido de cada uno de los requerimientos procesados como Solicitud de Acceso a Información Pública, vía presencial OIRS y Oficinas de Partes (cartas y formularios).

#### **Participantes de este procedimiento:**

**OIRS, Direcciones Regionales, Provinciales y Comunales:** Responsables de la recepción y registro de las Solicitudes de Acceso a Información Pública. Cuando se ha admitido un requerimiento, se tramitará de la siguiente manera, según corresponda:

**a) Oficina de Gestión Documental:** A nivel regional, provincial y comunal, cuando se trate de un ingreso vía carta, se podrá recibir en las Oficinas de gestión Documental.

Si se trata de una solicitud efectuada por carta, el funcionario/a encargado deberá remitirla de inmediato (antes de 24 horas) a la Jefatura que corresponda, tras verificar que sea una Solicitud de Acceso a la Información Pública. No se considerarán como tales los Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, u otra información que diga relación con materias propias de la doctrina administrativa de la Dirección del Trabajo.

Cuando se trate de un requerimiento vía presencial por la Oficina de Gestión Documental /Oficina de Partes, se orientará al solicitante para que en lo sucesivo formule su petición, a través de la OIRS o vía electrónica (Sistema de Gestión de Solicitudes).


---

**En el caso de la Dirección Nacional, que no cuenta con OIRS, los requerimientos que ingresen por vía Oficina de Partes, deberán ser remitidos al Departamento de Atención de Usuarios, responsable de su respuesta o derivación**

---

**b) OIRS:** Cuando se trate de un requerimiento efectuado en forma personal a través de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, se orientará al solicitante para que este defina con precisión si se trata de una Solicitud de Acceso a Información Pública, señalando el uso de **formulario en papel o formulario electrónico por medio del Sistema de Gestión de Solicitudes**.

Tras recibir el requerimiento y antes que el solicitante reciba el respectivo comprobante, le corresponderá al funcionario/a efectuar el análisis de admisibilidad de rigor de la Solicitud de Transparencia planteada.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

Deberá efectuarse el análisis de los requisitos mínimos para considerar admisible un requerimiento.

Conforme a lo anterior, se comprobará la presencia de los siguientes requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley N° 20.285:

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

De igual forma se considerará como requisito obligatorio señalar en forma clara la dirección electrónica o domicilio en donde hacer el envío de la información solicitada


En caso de faltar alguno de los primeros cuatro requisitos, el funcionario responsable informará al Jefe/a de Oficina, con el objetivo de solicitar rectificación al solicitante en un plazo de 5 días hábiles, contados desde la respectiva notificación.

Si en dicho plazo no existe respuesta, se entenderá por desistida la solicitud y deberá ser finalizada por la Jefatura responsable, en forma inmediata, conforme lo previsto en el artículo 12, inciso 2 de la Ley 20.285.

Si bien el acceso a la información pública no requiere comprobar la identidad del solicitante o su apoderado, como tampoco la representación, la Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia establece que “Los órganos públicos exigirán que se acredite la representación del requirente sólo cuando el acceso se otorgue en virtud de la especial vinculación de éste con la información solicitada.”

Desde esta perspectiva en el caso que se arguya algún tipo de representación y la información solicitada dice relación con materias a las cuales sólo puede tener acceso su titular, y no se acompañe el poder respectivo a la solicitud de información, atendiendo al artículo 12 de la ley en comento, pedir la aclaración de la solicitud, para que se acredite la representación que se invoca, de acuerdo a la Ley N°19.880.

En caso que sea el titular de la información el que solicite acceso a sus datos personales, deberá acreditar su identidad, aunque la Ley 20.285 no lo exija, esto por aplicación supletoria del artículo 30 letras a) y d) de la Ley 19.880.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

Con todo se hace presente que, frente a una solicitud en la cual no se complementó o aclaró la información consultada por parte del recurrente, será necesario enviar a este, vía correo electrónico si corresponde, información de tal hecho.

Aunque cada funcionario/a a cargo del ingreso de las Solicitudes de Transparencia tiene la responsabilidad de revisar inicialmente los antecedentes descritos en cada formulario o carta, siempre existe la posibilidad de que falte algún tipo de información o dato, o que el requirente no se encuentre presente para solicitar que rectifique o complemente los datos que se consideran faltantes o importantes para una mejor búsqueda de los antecedentes solicitados.

Debido a esto, cuando se ingresen los requerimientos al Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo, y luego, al documento mensual Consolidado de Solicitudes de Transparencia, deberá comprobarse que estén presentes todos los datos e información necesaria para dar curso a un requerimiento.

---


**El principal criterio empleado por la Dirección del Trabajo para decidir si se trata de una Solicitud de Acceso a Información Pública, es el contenido.**

---

- ✓ Si se refiere a Reclamo, Sugerencia y/o Felicitaciones, procede su respuesta por medio de la Ley Nº 19.880.
- ✓ Si se trata de materias propias de la doctrina administrativa de la Dirección del Trabajo, se responderá mediante la orientación del Departamento de Atención de Usuarios, en cambio, si la materia es una consulta laboral, debe ser contestada por el abogado o Jefe/a de la Oficina en la cual ingreso la solicitud.

Luego del análisis precedentemente descrito, el funcionario/a debe entregar copia y/o colilla que confirma el ingreso de dicho requerimiento, indicando los plazos de respuesta establecidos en la Ley de Transparencia, y terminando el procedimiento de recepción.



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### **Ingreso de Solicitudes de Transparencia provenientes de otro Organismo**

Las Solicitudes de Acceso a Información Pública que ingresen serán informadas a los Jefes de las Oficinas receptoras, con el objetivo de efectuar los trámites necesarios para su debida respuesta conforme a los plazos establecidos en el artículo 14 de la Ley Nº 20.285.

Los plazos de respuesta comienzan a contabilizarse desde el momento de recepción de la respectiva Solicitud de Acceso a Información Pública y no desde que el funcionario encargado de preparar la respuesta y su información la reciba.



Diagrama de Flujo N°4 de la Recepción/Ingreso y análisis de admisibilidad (Formulario y Carta)

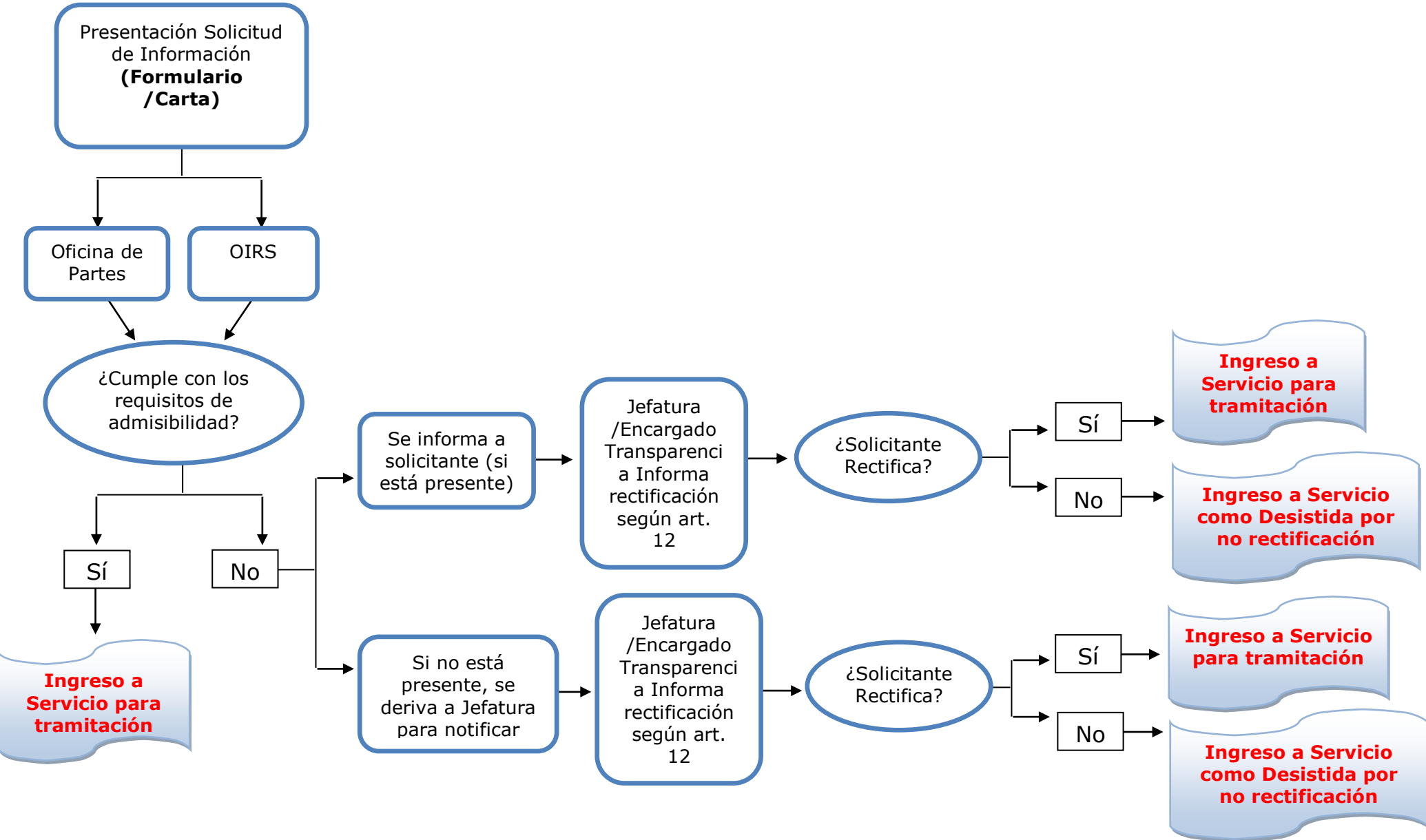
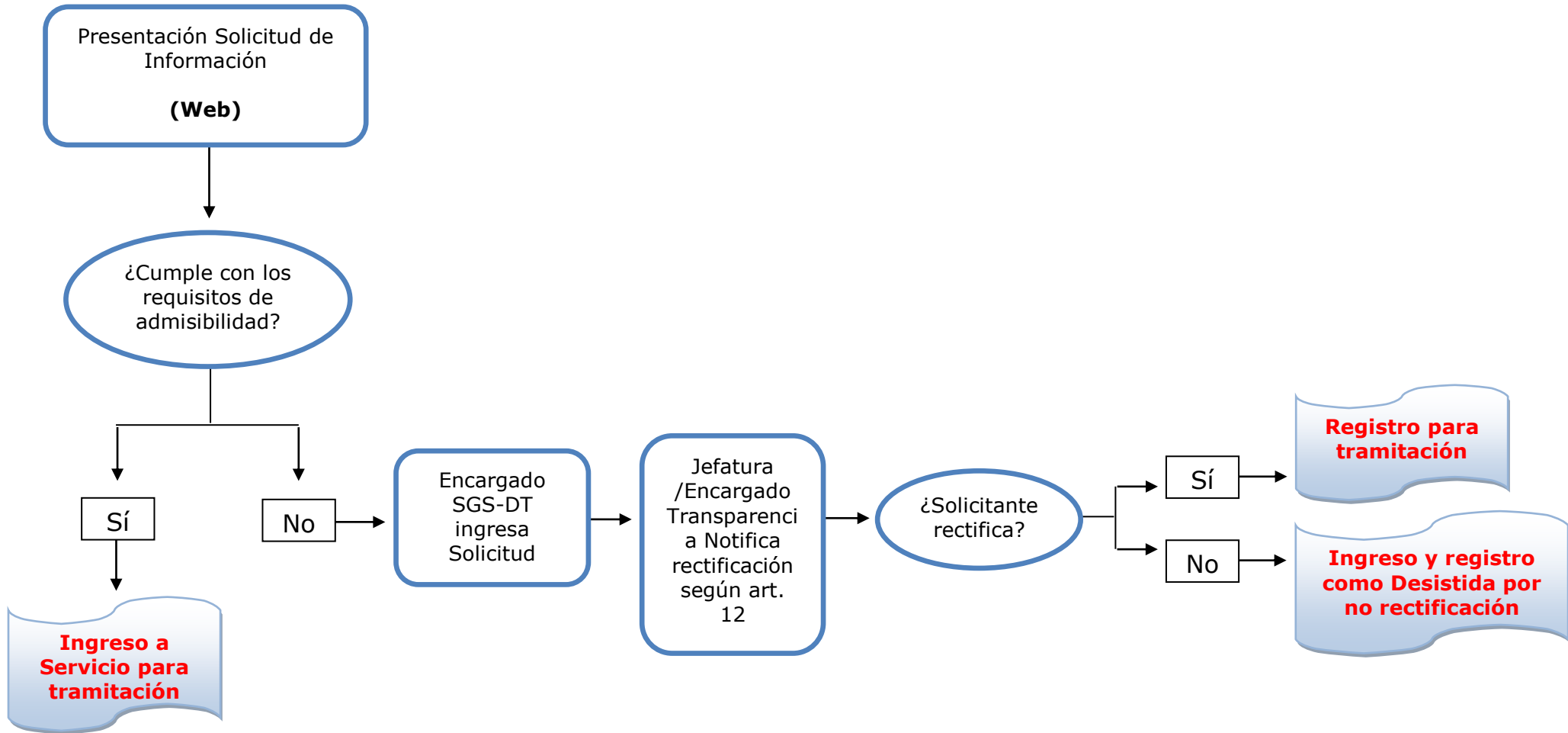
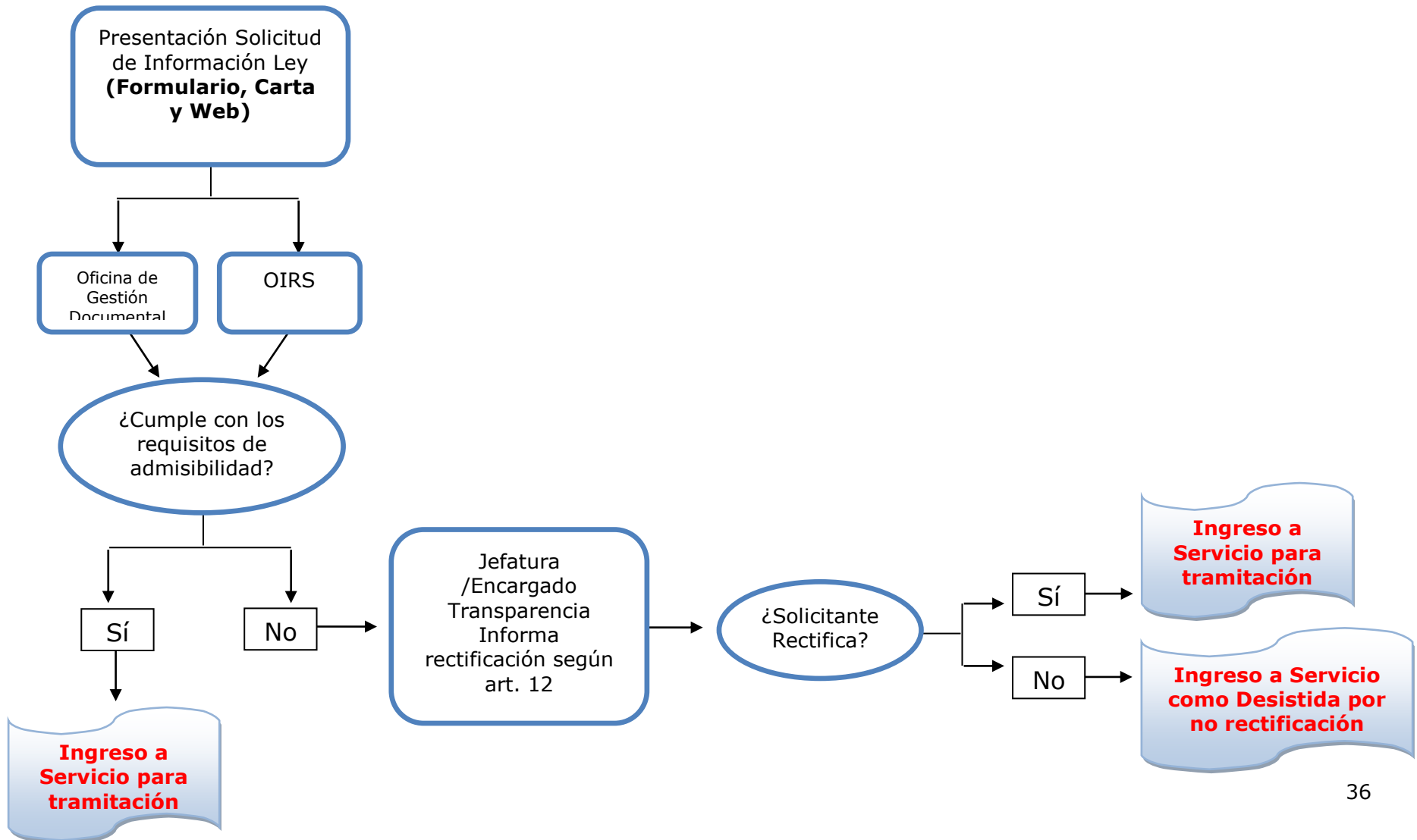





Diagrama de Flujo N°5 Recepción/Ingreso y análisis de admisibilidad  
(Web)



**Diagrama de Flujo N°6 Recepción/Ingreso proveniente de otro organismo  
(Formulario, Carta y Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### 2.4.2. Registro (Verificación)

#### Participantes en este procedimiento:

- a) **OIRS, Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación**, son responsables del registro de las Solicitudes de Acceso a Información Pública en el Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo, e ingreso de información en planillas Excel de registro mensual (formularios y cartas).
- b) **Departamento de Atención de Usuarios** a cargo del Sistema de Gestión de Solicitudes ), responsable del registro de las Solicitudes de Acceso a Información Pública en planillas Excel de registro mensual (Vía Web, Formularios y Cartas ingresados por medio del sistema y Oficina de Partes).


#### Registro de Solicitudes de Acceso a Información Pública

Corresponde al Registro de todos los antecedentes relativos a las Solicitudes de Transparencia, es decir, desde la fecha de ingreso de cada uno de los requerimientos, hasta la fecha de respuesta, describiendo con ello todo el procedimiento de seguimiento y tramitación, como se detalla a continuación:

- a) **Digitación de Solicitudes en el Sistema de Gestión de Solicitudes**  
b) **Registro en Consolidado de Solicitudes de Transparencia**

- a) **Digitación de Solicitudes en el Sistema de Gestión de Solicitudes:** Al funcionario/a encargado de registrar los antecedentes del formulario de una Solicitud de Transparencia en Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo, le corresponderá, incorporar cuidadosamente los antecedentes, con el objeto de evitar un registro erróneo, de los datos del solicitante, fecha de ingreso, otros.
- b) **Registro Consolidado de Solicitudes de Transparencia (mensual):** El funcionario/a encargado, debe registrar periódicamente los ingresos de Solicitudes de Transparencia, al documento que consolida la información tramitada en la Oficina correspondiente en forma rigurosa.

Este registro es de responsabilidad final de cada Director Regional, quienes verificarán con la ayuda de los Coordinadores de Gestión y Atención de Usuarios/Coordinador de Atención de Usuarios, cada uno de los ingresos que se registren en sus Oficinas.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

En tal sentido a partir de la entrada en vigencia de la Circular N°39, de 12.05.2011 del Departamento Jurídico, de esta Institución, se han dispuesto procedimientos y establecido responsabilidades para el tratamiento que debe darse a las solicitudes de Acceso a Información Pública, con el objeto de contar con una base de datos específica, clara y accesible para fines estadísticos, como asimismo, para realizar una oportuna y adecuada supervisión del Sistema y sus procedimientos.

Dentro del mismo orden de ideas, y particularmente mediante la Circular N° 55, de 22.06.11 del Departamento Jurídico, se ha instruido a las Autoridades Regionales de la Dirección del Trabajo que, en tanto no se cree la plataforma de apoyo correspondiente, deberán comunicar al Departamento de Atención de Usuarios, a través de informes mensuales, el total de las Solicitudes de Transparencia.

**Dichos reportes deben contener:**

- N° de solicitud (folio).
- Fecha de ingreso (Oficina de Partes y/u OIRS).
- Forma de ingreso (carta o formulario).
- Oficina de ingreso.
- Digitador.
- Responsable (asignador).
- Materia consultada.
- Nombre del solicitante.
- Estado de tramitación.
- Fecha de vencimiento del plazo de la respuesta.
- Fecha de emisión de la respectiva respuesta.

---

**Cada requerimiento debe ser ingresado al Sistema de Gestión de Solicitudes por el funcionario responsable, debiendo respetar los plazos legales para su tramitación establecidos en la normativa, y evitando con ello, la mantención de solicitudes pendientes en el sistema electrónico<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> El registro en el Sistema de Gestión de Solicitudes se encuentra limitado, temporalmente, al nivel central.



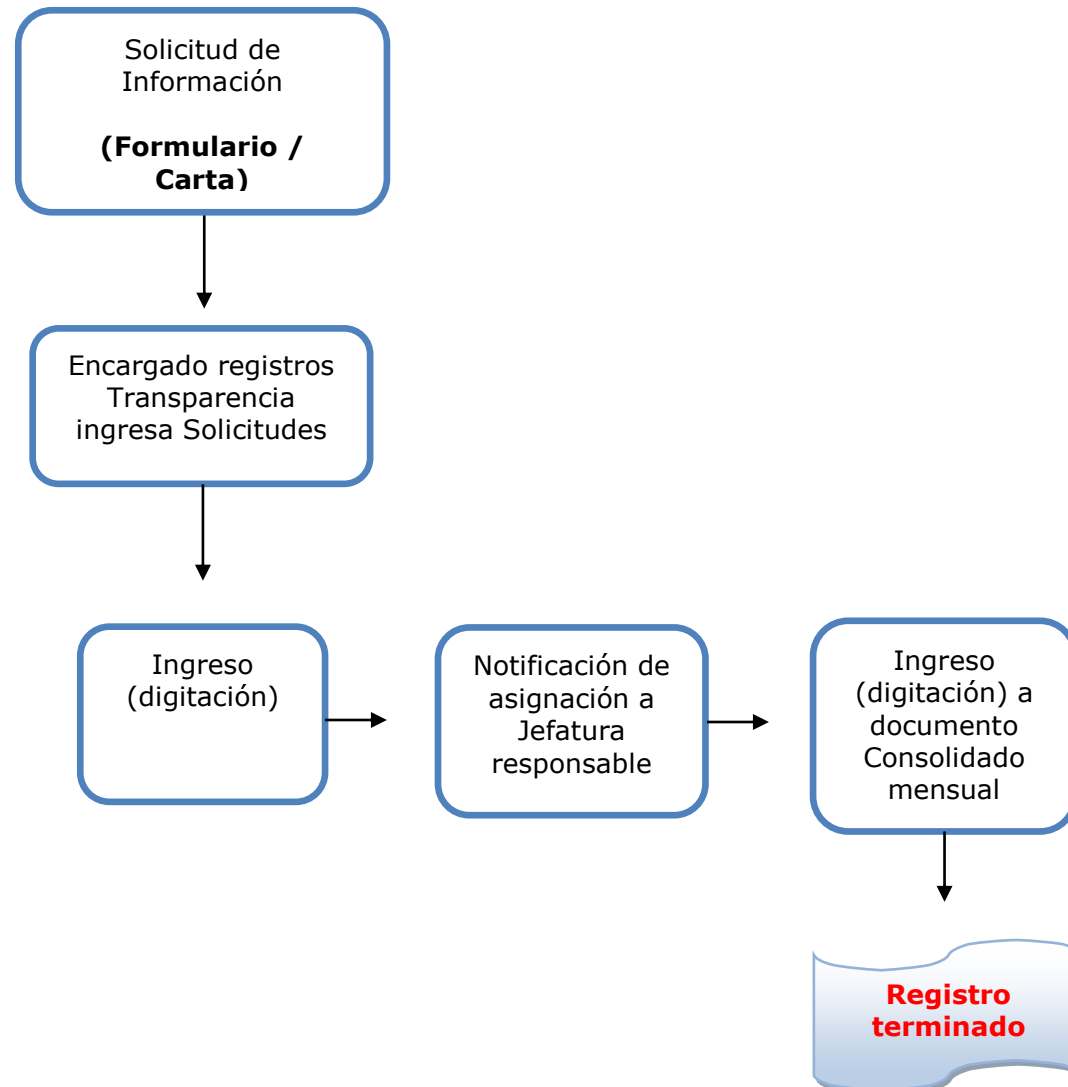
## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

### Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

#### Métodos de seguimiento y apoyo desde la Dirección Nacional

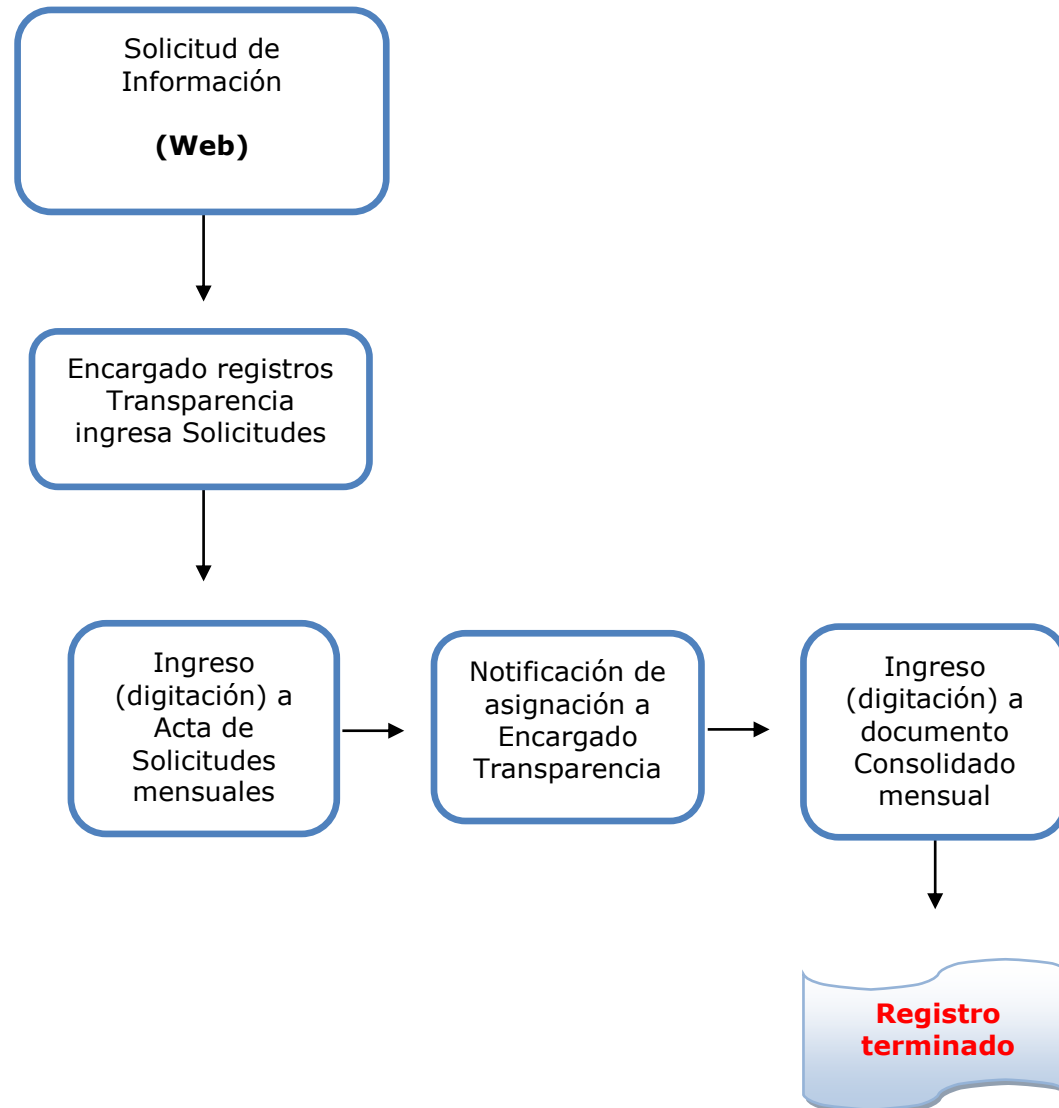
- Seguimiento periódico desde la administración central del Sistema electrónico (plataforma informática), sobre aquellas Solicitudes de Transparencia ingresadas a través del Sistema de Gestión de Solicitudes, y que aparezcan en los registros como **“próximas a vencer”** en cuanto al plazo de respuesta.
- Envío semanal de correos electrónicos a las Jefaturas responsables de cada Oficina de la Dirección del Trabajo. Asimismo, seguimiento y recordatorio diario de Solicitudes **pendientes y vencidas** en el Sistema de Gestión de Solicitudes.
- Reporte mensual de todas las Solicitudes de Transparencia ingresadas a la Institución, por medio de Informe Ejecutivo de Gestión Mensual dirigido a la Jefatura de la Dirección del Trabajo, incorporando todos los documentos consolidados de Solicitudes de Transparencia (mensual).


**Diagrama de Flujo N°7 Registro (Verificación) de una Solicitud de Transparencia  
(Formulario y Carta)**





**Diagrama de Flujo N°8 Registro (Verificación) de una Solicitud de Transparencia (Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### **2.4.3. Procesamiento**

Esta actividad está dirigida principalmente a los encargados del procesamiento de los requerimientos de información correspondientes a Solicitudes de Acceso a Información Pública, por medio escrito (asignación y envío a Jefatura responsable) de cada Oficina receptora, y por vía web al Departamento de atención de Usuarios de la Dirección Nacional.

#### **Participantes en este procedimiento:**


**a) OIRS Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación,** responsables del procesamiento de las Solicitudes de Acceso a Información Pública, de igual modo que su seguimiento, notificación y control de plazos.

**b) Departamento de Atención de Usuarios** a cargo del Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo, responsables del procesamiento de las Solicitudes de Acceso a Información Pública, de igual modo que su seguimiento, notificación y control de plazos.

Este procedimiento conlleva el análisis y seguimiento de, prórroga, notificación a terceros (traslado) análisis de contenidos, competencia de la solicitud y petición de información requerida para cada una de las presentaciones y sus respuesta.

#### **La responsabilidad consiste en el análisis y seguimiento de:**

- Competencia ante la respuesta de la solicitud.
- Si la información obra en poder de la Dirección del Trabajo, por medio de bases de datos, sitio electrónico institucional u otro medio u Oficina.
- Notificaciones a terceros (traslado).
- Carácter de secreto o reservado del contenido.
- Notificaciones:
  - a. Rectificación.
  - b. Prórroga.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### **Análisis de competencia ante la respuesta de la solicitud (vía escrita y web)**

Esta actividad consiste en determinar la competencia del Servicio en cuanto a la materia consultada, para con ello proceder a responder una Solicitud de Acceso a Información Pública.

El encargado de la remisión de correspondencia a la Jefatura competente, velará por el envío inmediato de los requerimientos al organismo competente. Si el requerimiento no es competencia de la Dirección del Trabajo, el Jefe de Oficina, responsable de las Solicitudes de Transparencia, remitirá de inmediato la información a la autoridad competente del servicio requerido, mediante Ordinario de derivación.

El Ordinario de derivación deberá contener estándares mínimos en cuanto a su redacción y formalismo, describiendo en forma clara por qué norma y motivo se deriva la solicitud de información y concluyendo que se da estricto cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 13 de la Ley 20.285, asimismo deben adjuntarse todos los antecedentes aportados por el requirente.


De esta derivación se informará al recurrente mediante Ordinario o correo electrónico, adjuntando a este el oficio que deriva su solicitud, indicado para ello a que institución se deriva y los motivos y normas jurídicas que hacen procedente tal derivación.

### **Participantes en este procedimiento:**

**a) OIRS, Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación:** La Solicitud de Acceso a Información Pública ingresa a través de OIRS u Oficina de Partes, y el funcionario/a encargado debe efectuar el primer análisis de admisibilidad (artículo 12), constatando que se trata de un requerimiento dirigido a la Oficina receptora, y la registra en el sistema institucional de recepción de correspondencia.

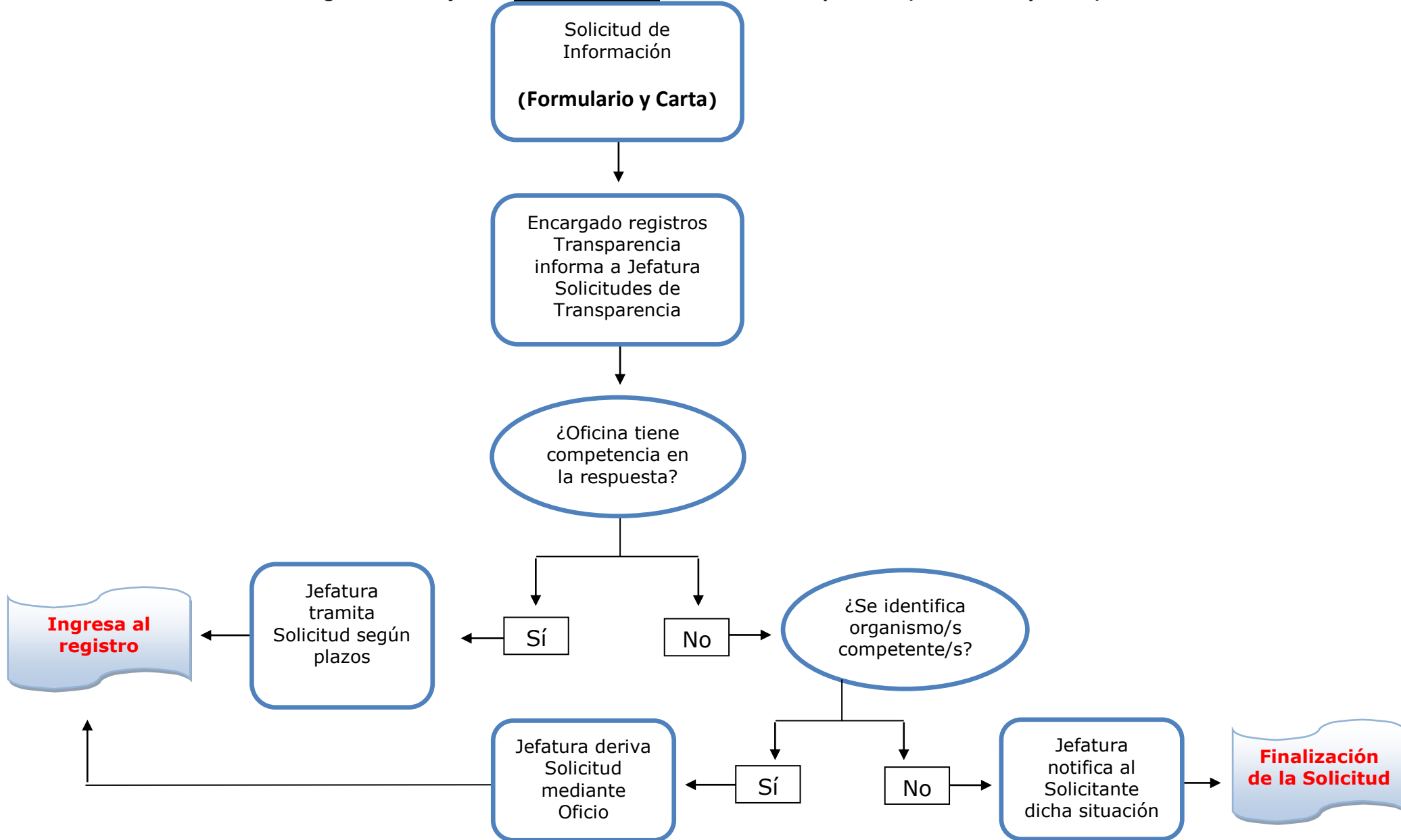
Efectuado el ingreso y registro, notifica a la Jefatura responsable, quien efectuará el análisis sobre la competencia en la respuesta de dicho requerimiento, o en definitiva, de su derivación y notificación al organismo/s competente/s y al solicitante, según corresponda.

**b) Departamento de Atención de Usuarios** a cargo del Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo, responsable del correcto procesamiento de las Solicitudes de Transparencia, recibirá periódicamente desde la Oficina de Partes, toda la correspondencia relativa a materias de Transparencia.

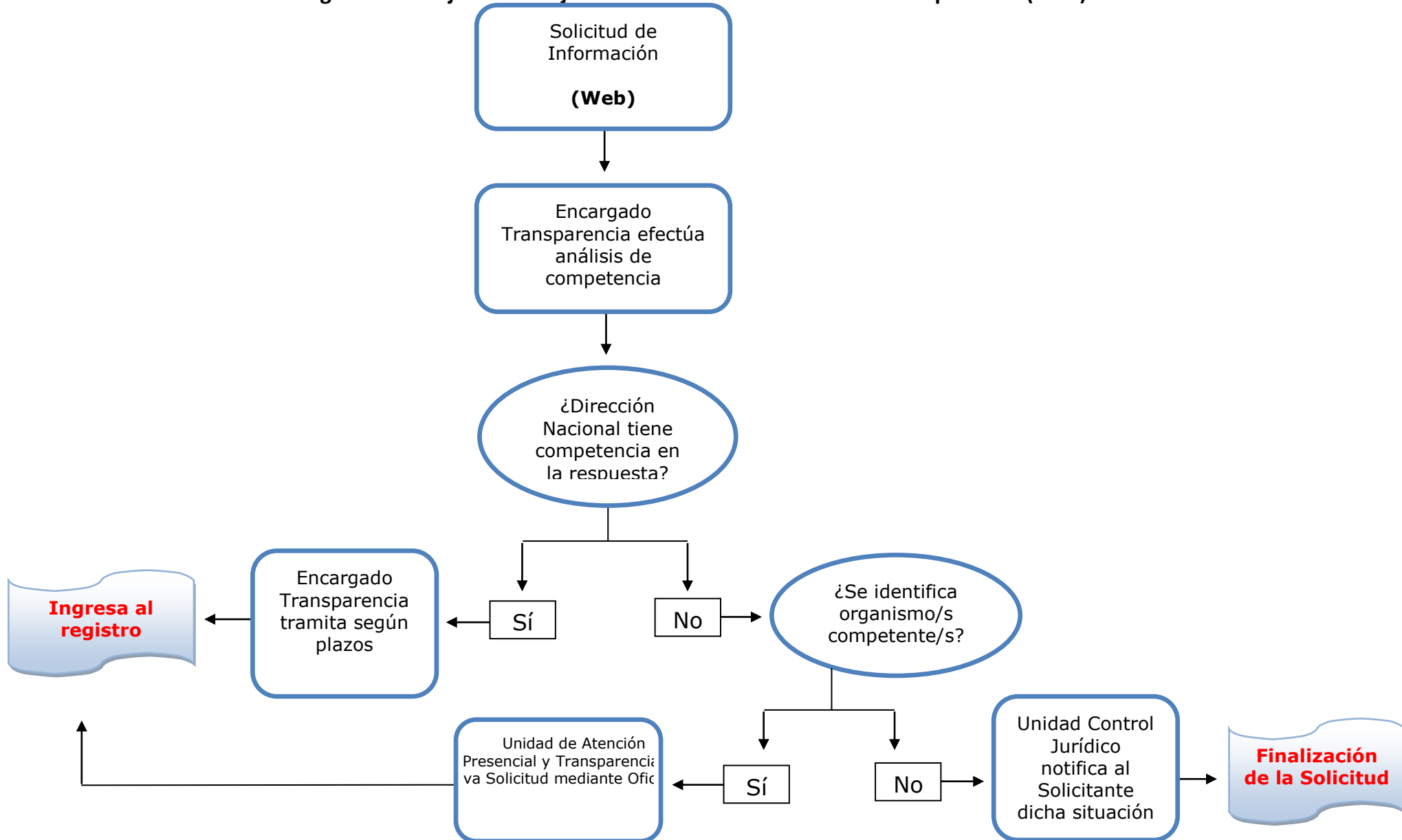
	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>


Respecto de las solicitudes vía Web -Sistemas de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo-, el análisis respecto de la materia y su competencia y la respuesta a dichas solicitudes, le corresponderán al Departamento de Atención de Usuarios, la cual será responsable de informar al solicitante que la materia requerida no es de competencia de este Servicio, al igual que su eventual derivación a otro Organismo.

**Diagrama de Flujo N°9 Procesamiento: Análisis de competencia (Formulario y Carta)**



**Diagrama de Flujo N° 10 Flujo del Procesamiento: Análisis de competencia (Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## **Análisis sobre la disponibilidad de la información en la Dirección del Trabajo o en otro medio**

Dicha actividad dice relación con el análisis y revisión de la disponibilidad de la información dentro de la Institución, esto es, que obre en poder de la o las Oficinas receptoras de solicitudes, ya sea en otra Oficina de la misma región, y/o de otra localidad del país.

Cuando la Jefatura responsable tiene claridad absoluta de su competencia ante la tramitación y posterior respuesta de una solicitud de información, distinguirá entre las siguientes situaciones:

- La información solicitada se encuentra disponible en otra Oficina de la misma región.
- La información solicitada se encuentra disponible en otra Dirección Regional del Trabajo, y/o en una Oficina de otra región.
- La información solicitada se encuentra disponible en 2 o más oficinas de la misma o distintas regiones.
- Otra, que implique reunir los antecedentes debido a que existen, pero no se encuentran en poder de la Oficina requerida.


El conducto regular de ingreso de las solicitudes es igual para todos los procedimientos: Las Solicitudes de Acceso a Información Pública que ingresen por la Oficina de Gestión Documental/Oficina de Partes, serán remitidas al encargado responsable, y se registran en el Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo.

Posterior a esta actividad inicial, la Jefatura de la Oficina receptora o funcionario/a designado, requerirá los documentos según corresponda, y responderá de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285, siendo siempre el responsable de la respuesta final al requirente.

### **Participantes en este procedimiento:**

**a) Jefaturas Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación, Departamento de Atención de Usuarios:** Encargados del análisis sobre la disponibilidad de la información solicitada.

El Jefe/a de cada Oficina receptora y el Departamento de Atención de Usuarios / Dirección Nacional, según corresponda, recopilan los antecedentes para dar respuesta al requerimiento.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

Si los antecedentes no están disponibles en la Dirección del Trabajo, es decir, existieron en dicha Oficina pero no fueron habidos, se informa al requirente dentro del plazo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 20.285, esto es, 20 días hábiles (con prórroga excepcional de 10 días hábiles), que no cuenta con la información, o que aún no es localizada, levantado para ello las respectiva acta de búsqueda y nombramiento de funcionarios encargado de aquella, de la cual se le remitirá copia al requirente.

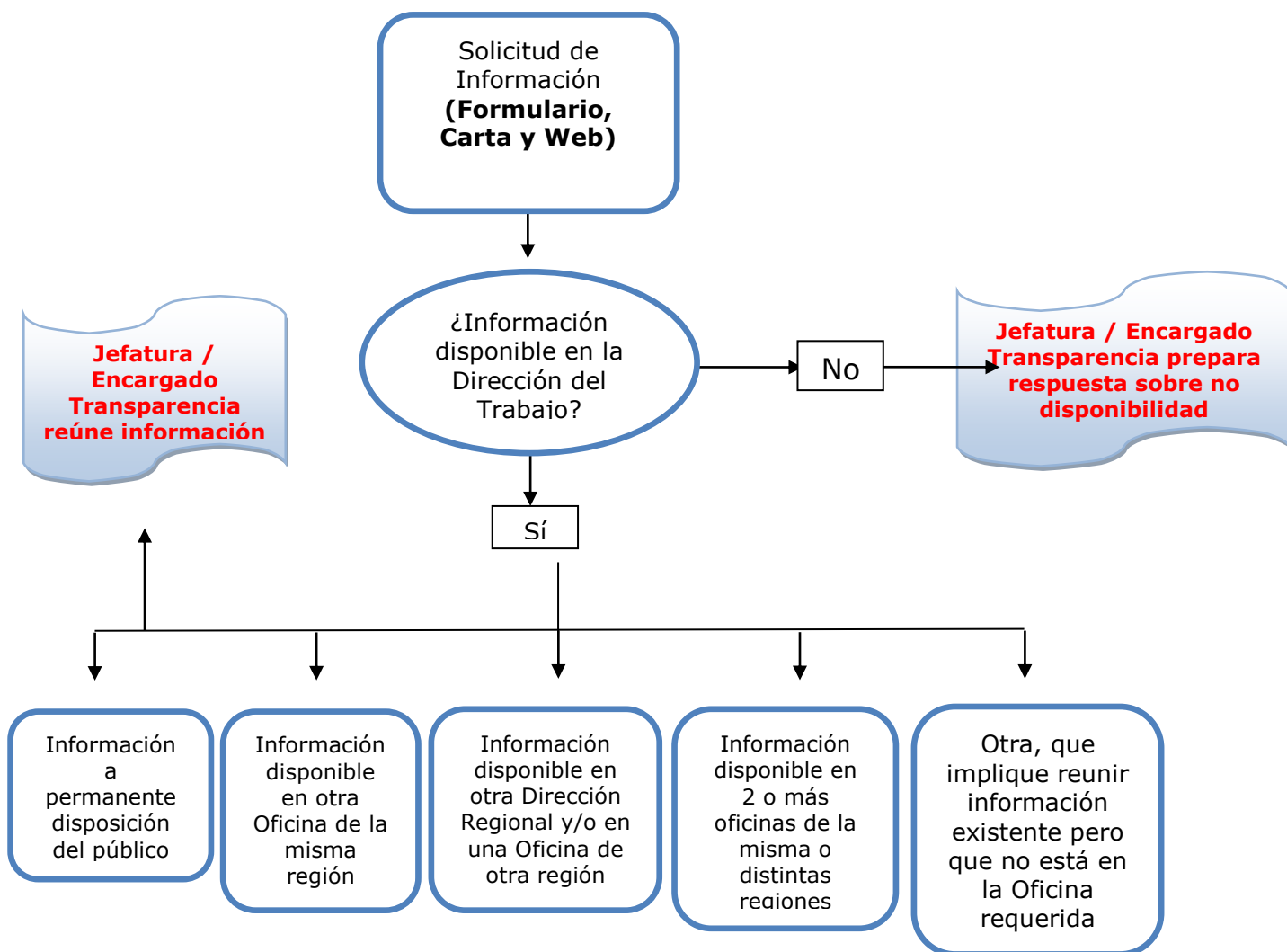
**Dicha acción se lleva a cabo previo análisis de la siguiente normativa interna:**


- DFL N° 5200, de fecha 10.12.1929, del Ministerio de Educación Pública, mediante el cual se crea el Archivo Nacional y se regulan los plazos de mantención de documentación en los Servicios Públicos.
- Orden del Servicio N° 02, de fecha 12.01.1990, que regula e instruye la conservación de documentos y eliminación de archivos en desuso.
- Resolución Exenta N° 04, de fecha 12.01.1990, que autoriza al Jefe de Departamento Administrativo para dictar Resoluciones que ordenan eliminar documentación.

Cuando la información esté permanentemente a disposición del público, en medios impresos, electrónicos, o esté disponible en algún medio conocido por la institución, se da cumplimiento al requerimiento de información, conforme lo previsto en el artículo 15 de la Ley N° 20.285, señalando al requirente la fuente, el link institucional y la forma en que puede acceder a ese y a la información.



**Diagrama de Flujo N° 11 del Procesamiento: Análisis de disponibilidad de información  
(Formulario, Carta y Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### **Análisis de requerimientos (Solicitudes) que afecten los derechos de terceros**

Esta actividad comprende el estudio respecto del contenido de la información requerida, específicamente, si la entrega de dichos antecedentes o datos, se refiera a aquellos que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros.

Cuando aquello ocurra, el responsable de la Oficina en la cual se efectuó el ingreso del requerimiento de información, **deberá comunicar** mediante carta certificada o correo electrónico, al tercero, la facultad que le asiste para oponerse a la entrega de la información solicitada adjuntando copia del requerimiento a la persona/s a que se refiere o pudiera afectar la entrega de dicha información.

Conforme lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley de Transparencia, dicha notificación se efectuará dentro del plazo de 2 días hábiles -contados desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos- mediante carta certificada o correo electrónico.

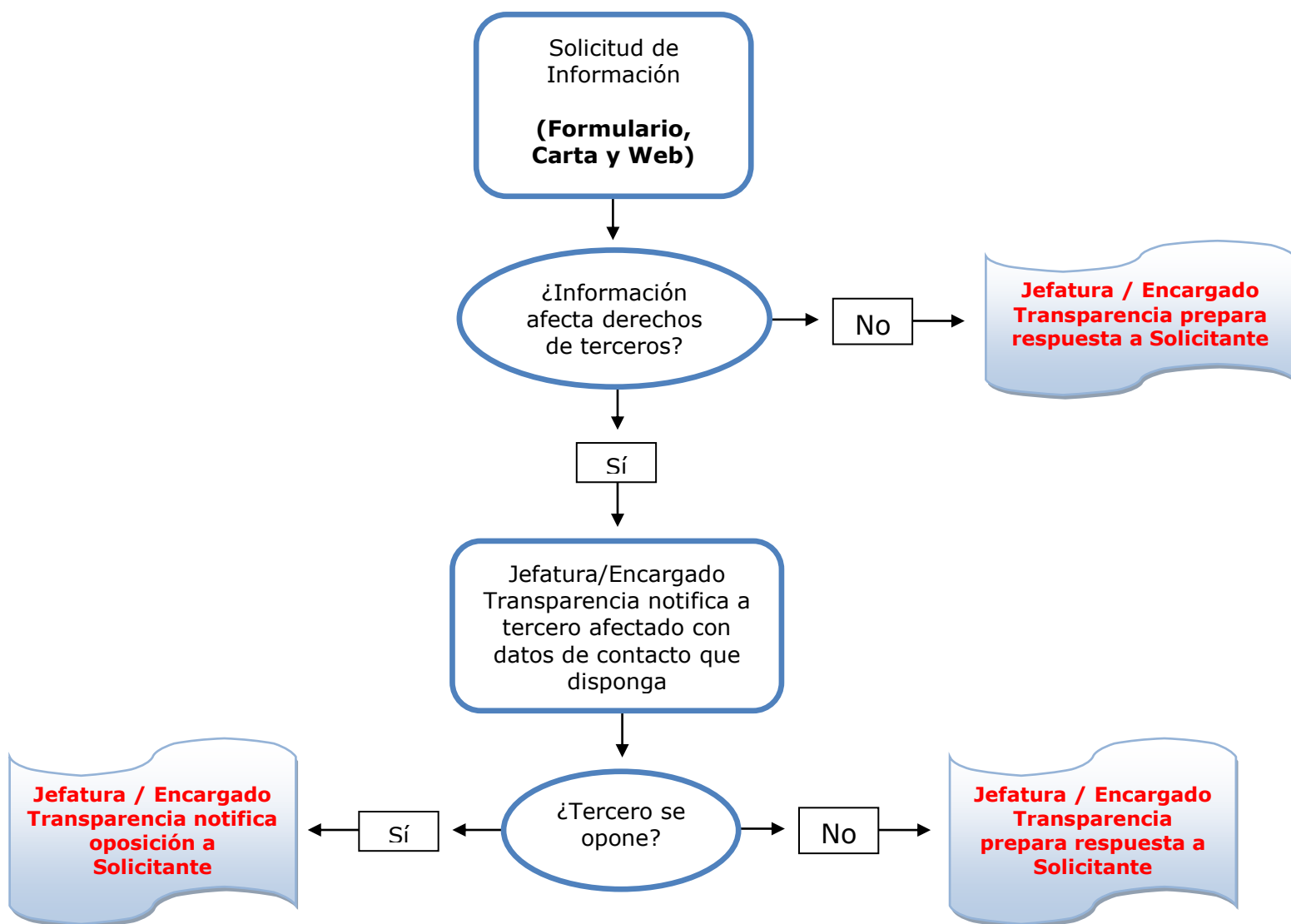
Asimismo, se informará al tercero afectado que podrá ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha de notificación, y que ésta, deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa.


- Deducida la oposición en tiempo y forma, el organismo requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia, dictada conforme al procedimiento que establece la Ley N° 20.285.
- En caso de no deducirse oposición, y sin necesidad de certificación alguna, se entenderá que el afectado accede a la publicidad de la información. Es por ello que resulta fundamental verificar si existió oposición al momento de entregar la información, sin perjuicio de lo señalado precedentemente, siempre se deberá observar el tipo de información a entregar, en efecto, el hecho de no existir oposición no significa que dicha información sea susceptible de ser entregada, por ende siempre será competente el respectivo análisis de la información a entregar.

#### **Participantes en este procedimiento:**

**a) Jefaturas Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación, Departamento de Atención de Usuarios:** Encargados del análisis de aquellos requerimientos cuyo contenido afecte los derechos de terceros y su respectiva notificación conforme a lo establecido en los artículos 16 y 20 de la Ley N° 20.285.

**Diagrama de Flujo N° 12 del Procesamiento: Análisis de requerimientos que afecten los derechos de terceros (Formulario, Carta y Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### **Análisis sobre el carácter de secreto o reservado de las Solicitudes**

La normativa actualmente vigente en la Dirección del Trabajo no establece documentos o antecedentes considerados como secretos o reservados.

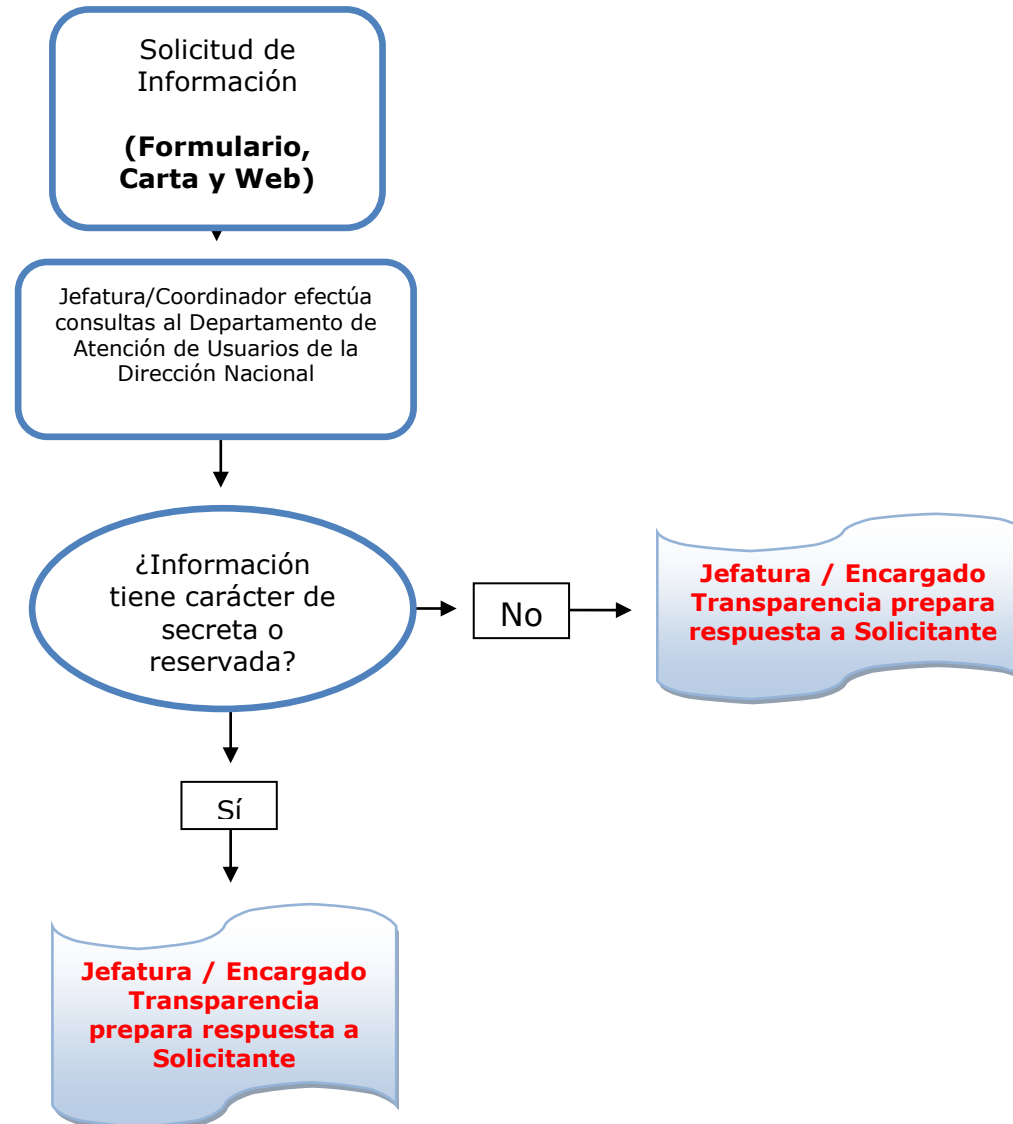
No obstante, el Jefe de la Oficina receptora de Solicitudes de Acceso a Información Pública, efectuará un análisis respecto del contenido requerido, bajo los criterios de las causales de secreto o reserva de la información.


Dicha notificación, se llevará a cabo por medio de correo electrónico u Ordinario, en la forma y por el medio que el requirente haya informado en su Solicitud de Acceso a Información Pública.

### **Participan en este procedimiento:**

**a) Jefaturas Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación, Departamento Jurídico:** Encargados del análisis jurídico y la pertinencia de la entrega de la información solicitada. También se considera el apoyo por parte del Coordinador Jurídico y/o Departamento de Atención de Usuarios.

**Diagrama de Flujo N°13: Análisis sobre el carácter de secreto o reservado de las solicitudes (Formulario, Carta y Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

#### **2.4.4. Derivación**

Corresponde a la remisión o envío de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, total o parcialmente, que versan sobre materias que no son de competencia de la Dirección del Trabajo al Órgano competente para conocerlas y resolverlas.

Cuando se trata de requerimientos vía escrita, la función de derivación a otro organismo de la Administración del Estado está a cargo de cada Jefe/a de Oficina, Centro de Conciliación y Mediación o Director/a Regional.

Esta acción se efectuará de inmediato, conforme lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 20.285, a través de Oficio Ordinario, al que se acompañará la solicitud original y sus antecedentes, considerando para ello que no solo se deben derivar los antecedentes al órgano competente dentro de los 20 días hábiles de realizada la solicitud, sino que también en dicho plazo, se debe comunicar al solicitante la derivación del requerimiento a otro organismo público, los motivos y normas jurídicas que hacen procedente la derivación.

En la eventualidad de no ser posible identificar al Organismo correspondiente, o si el contenido de la solicitud hace referencia a más de un Órgano de la Administración del Estado, la Jefatura correspondiente informará de tal circunstancia al requirente y posterior a ello, finalizará la Solicitud de Transparencia consignando dicha situación en los medios que concierna.

Cabe señalar, que todas las solicitudes que ingresen a la Dirección del Trabajo, independientemente que sean derivadas a otros Organismos de la Administración del Estado, deben ser ingresadas al Sistema de Gestión de Solicitudes y cumplir con los registros internos de la Institución.

#### **Participantes en este procedimiento:**

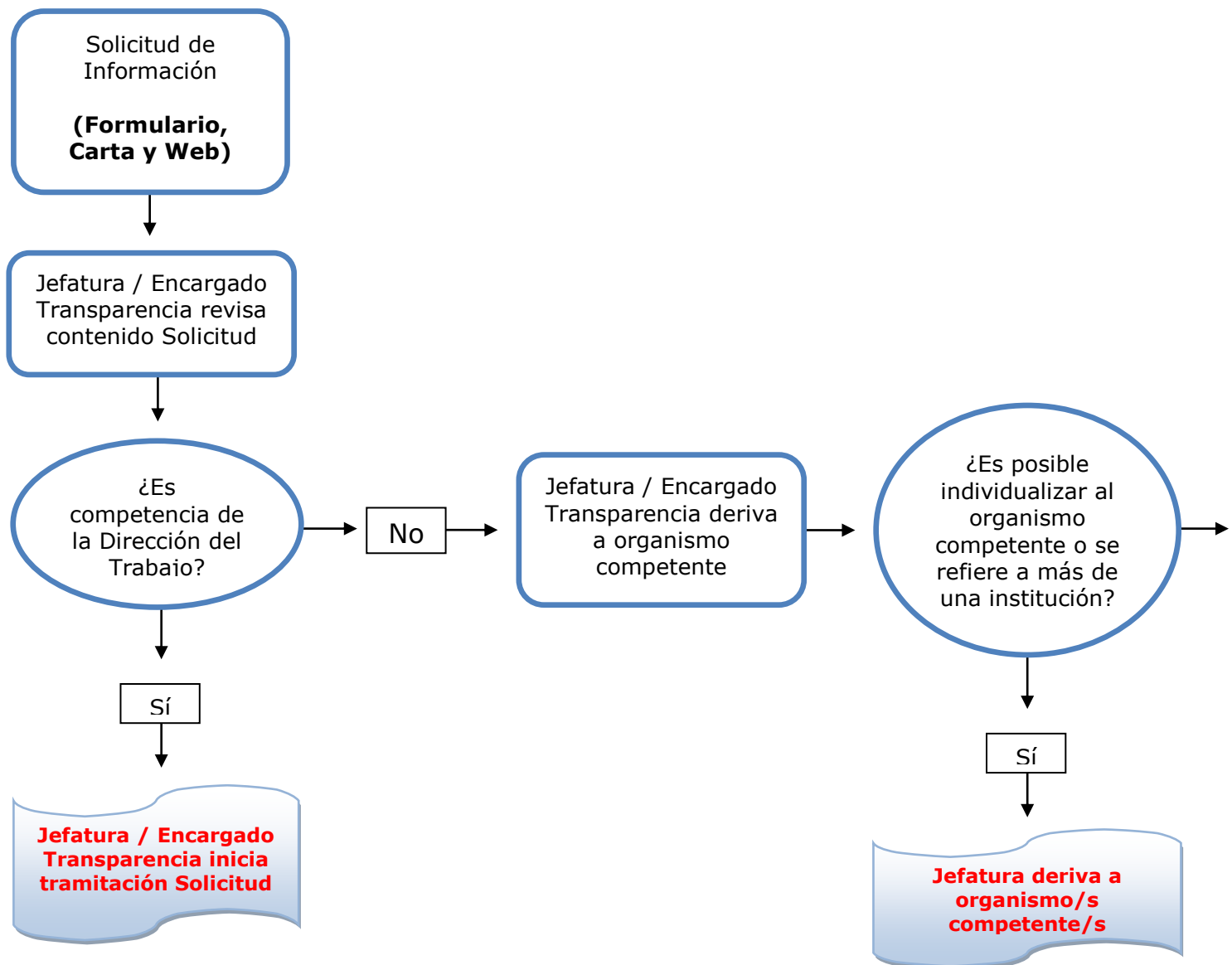
**a) Jefaturas Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación, Departamento de Atención de Usuarios:** Encargados del análisis jurídico sobre la pertinencia de la entrega de la información solicitada por medio de una solicitud o su remisión externa al Organismo/s competente, cuando son posibles de individualizar.




DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

Manual de Procedimientos Ley N° 20.285  
Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

Diagrama de Flujo N° 14 sobre Derivación: Externa  
(Formulario, Carta y Web)



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

#### **2.4.5. Control de plazos**

Esta actividad corresponde a la supervisión, control y observación de los plazos establecidos en la Ley N° 20.285 respecto del ingreso, tramitación y finalización de una Solicitud de Acceso a la Información, por parte de la Jefatura responsable de aquella solicitud.

Se efectúa mediante acciones de supervisión y control de todos los procedimientos relacionados con el proceso de Gestión de Solicitudes de Transparencia, a cargo de las jefaturas de las Oficinas receptoras de requerimientos de información pública.

#### **Plazos**

El artículo 14, de la ley en comento, establece como regla general que se deberá dar respuesta a la solicitud en un plazo máximo de 20 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud o bien desde que se haya subsanado la omisión de alguno de los requisitos de admisibilidad, considerando además en este período la entrega de la información, cuando corresponda. Para el órgano público que reciba una derivación desde otro servicio, por ser incompetente, dicho plazo comenzara a correr desde que recibe la derivación.

Excepcionalmente, el órgano público podrá prorrogar el plazo de respuesta, por otros 10 días hábiles, en el caso de existir dificultad para reunir la información solicitada, lo cual debe ser comunicado al solicitante.


Sin perjuicio de lo anterior, podrán manejarse plazos de respuesta menores dependiendo de los lineamientos que se impartan a través del Programa de Mejoramiento de Gestión PMG, Sistema de Atención Ciudadana/Acceso a la Información Pública, el que será comunicado anualmente, a más tardar el 31 de diciembre de cada año.

#### **Participantes en este procedimiento:**

**a) OIRS, Direcciones Regionales, IPT, ICT, Centros de Conciliación y Mediación:** Tienen como función el control de los plazos de todas las solicitudes ingresadas a la Dirección del Trabajo. Son encargados de revisar los plazos de tramitación establecidos en la Ley N° 20.285 para con ello dar respuesta en tiempo y forma a los requerimientos ingresados por vía escrita. Asimismo, sobre el ingreso de formularios y cartas al Sistema de Gestión de Solicitudes.

**b) Departamento de Atención de Usuarios a cargo del Sistema de Gestión de Solicitudes (Formularios, cartas e ingresos Web):** Tiene como función el control de los plazos de todas las solicitudes ingresadas a la Dirección del Trabajo. Son los entes



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

encargados de revisar los plazos de tramitación establecidos en la Ley N° 20.285 para con ello dar respuesta en tiempo y forma a los requerimientos por vía escrita y Web. Asimismo, sobre el ingreso de formularios y cartas al Sistema de Gestión de Solicitudes.

### **Control de plazos internos**

Mediante el seguimiento efectuado por el Departamento de Atención de Usuarios, Repartición dependiente de la Dirección Nacional, que administra el Sistema de Gestión de Solicitudes, se informa periódicamente a todos los responsables asignados (Jefaturas: Asignadores) cuando una Solicitud de Transparencia se encuentra próxima a vencer conforme a su plazo de respuesta<sup>4</sup>.

### **Actividades relacionadas:**

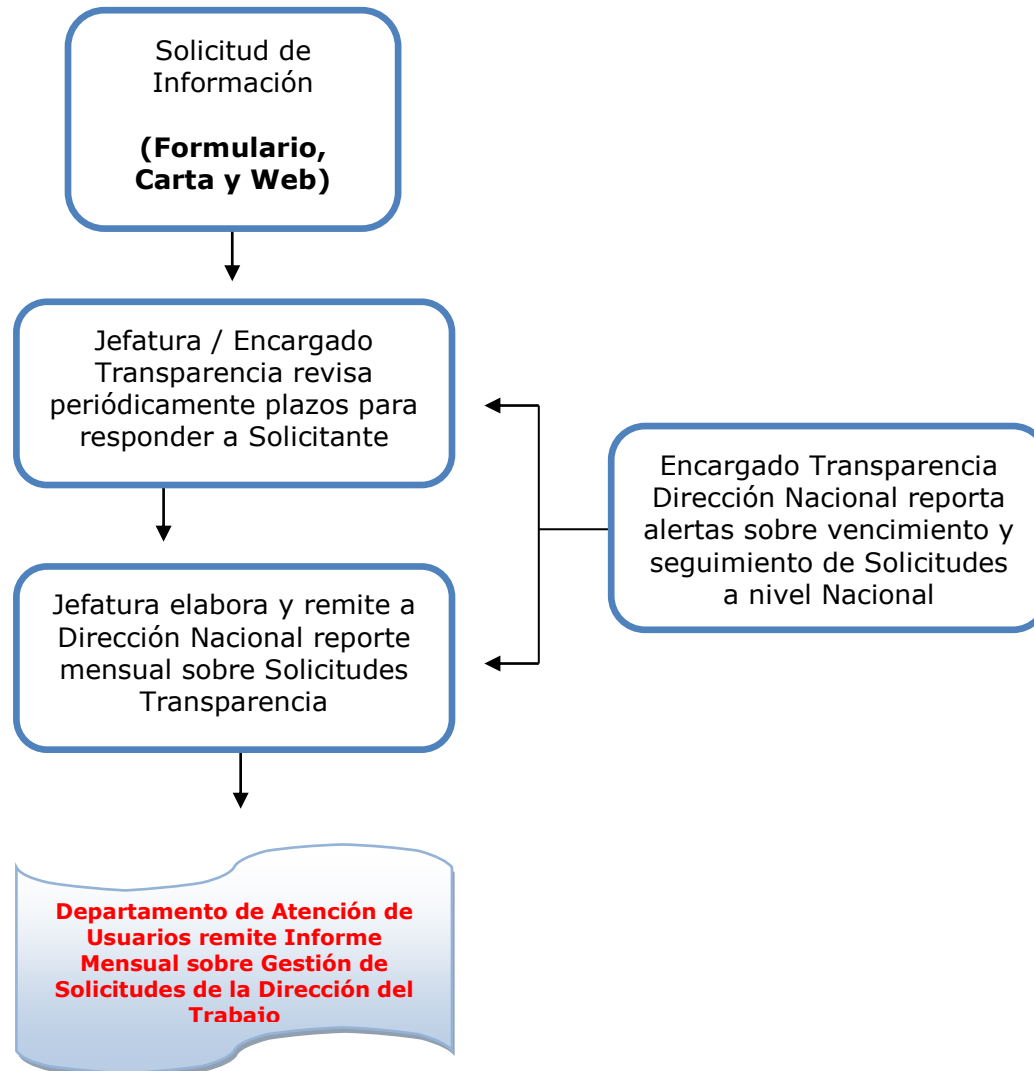
- Correos electrónicos mensuales y diarios, en los cuales se reporta cualquier tipo de actividad necesaria de realizar con el objeto de cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente.
- Informes mensuales dirigidos a la Superioridad de la Dirección del Trabajo, respecto de la Gestión de las Solicitudes de Transparencia ingresadas mensualmente en cada región del país.


---

<sup>4</sup> Actividad suspendida por contar con un sistema de gestión de solicitudes temporal y precario.



**Diagrama de Flujo N°15 de Control de Plazos  
(Formulario, Carta y Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

#### **2.4.6. Respuesta a solicitudes**

Esta actividad comprende la respuesta final de las Solicitudes de Transparencia, a cargo, como ya se ha mencionado de la Jefatura de la Oficina receptora.

La respuesta de una solicitud se lleva a cabo generalmente mediante correo electrónico u Oficio Ordinario con la documentación adjunta que se solicita y si corresponde, en la forma y por el medio que el requirente haya informado en su solicitud.

#### **Notificación y Entrega**

El solicitante podrá requerir ser notificado, por:

- Correo electrónico, señalando para ello expresamente una dirección de correo electrónico.
- Por carta certificada

El solicitante podrá requerir el envío o retiro de la información:

- Correo electrónico
- Carta certificada
- Retiro directo en la oficina del órgano requerido


De lo expuesto se desprende que el solicitante puede ser notificado por correo electrónico siempre y cuando este lo requiera de manera expresa o bien si señala sólo un correo electrónico de igual forma se le notificará a través de este medio. En el caso que el solicitante no señale correo o domicilio, se deberá dictar archivo provisorio de la solicitud.

El funcionario del servicio que se vea enfrentado al caso de que el solicitante nada indicara respecto a las formas de notificación o entrega de Información, deberá regirse por lo dispuesto en los artículos 46 y 47 de la ley 19.880.

#### **Participantes en este procedimiento:**

**a) Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales y Comunes del Trabajo, Centros de Conciliación y Mediación:** los cuales son los encargados de revisar los plazos de tramitación establecidos en la Ley N° 20.285 para así dar respuesta en tiempo y forma a las Solicitudes de Acceso a Información Pública, ingresadas por vía escrita (**formularios y cartas**).

**b) Departamento de Atención de Usuarios a cargo del Sistema de Gestión de Solicitudes, Formularios, cartas e ingresos Web:** Encargados de revisar los plazos de

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

tramitación establecidos en la Ley N° 20.285 para dar respuesta en tiempo y forma a las Solicitudes de Acceso a Información Pública, por vía escrita y Web (**formularios, cartas e ingresos electrónicos**).

---

**Es responsabilidad de los funcionarios que desempeñan sus labores en el procedimiento de respuesta, por vía escrita o electrónica, el resguardo y archivo (papel y/o digital) de una copia del ingreso, seguimiento y respuesta emitida por la Oficina receptora considerando como seguimiento, todos los documentos que se generan durante la tramitación, es decir, todos los procedimientos descritos precedentemente, sin perjuicio de la responsabilidad del superior jerárquico.**

---

Luego de otorgada la respuesta, se lleva a cabo el registro de “finalización” de la solicitud en el Sistema de Gestión de Solicitudes, indicando el motivo respectivo, la forma de respuesta, el funcionario que emitió la contestación, y la fecha, registrando también dicho cierre, en el reporte interno (Consolidado Mensual de Solicitudes de Transparencia u otro habilitado para ello).


### **Costos Directos de Reproducción**

La Ley N° 20.285, en su artículo 17, inciso primero, establece que la información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente 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.

Asimismo, conforme lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley en comento, *“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.*

*La obligación del Órgano requerido de entregar la información solicitada se suspende en tanto el interesado no cancele los costos y valores a que se refiere el inciso precedente.”*

Por lo anterior, la Dirección del Trabajo, mediante la Resolución Exenta N° 606, de 18.06.10, que deja sin efecto la Resolución Exenta N° 1.005, de 28.08.09, procedió a fijar el valor de reproducción de documentos, y que establece su cobro.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

**Dicha Resolución fija:**

- Como costo directo de reproducción de documentos en soporte papel -por cada fotocopia o impresión- la cantidad de \$12 (**doce pesos**).
- Como costo directo de reproducción de documentos en soporte medios ópticos - por CD o DVD- la cantidad de \$250 (**doscientos cincuenta pesos**).
- Que la Dirección del Trabajo cobrará los costos de reproducción indicados precedentemente, sólo cuando la solicitud de entrega de información, en soporte papel o medios ópticos, exceda la suma total de \$1.200 (**mil doscientos pesos**).
- Que si la Dirección del Trabajo no cuenta con medios tecnológicos para entregar la información en el soporte solicitado, el costo de reproducción será de cargo del usuario.
- Los valores que se recauden por este concepto constituirán ingresos propios de este Servicio, en conformidad con las instrucciones presupuestarias vigentes y se imputarán al subtítulo 08 ítem 99.

---

**Para tales efectos, la Cuenta Corriente de la Dirección del Trabajo es:  
N° 9018492 del Banco Estado.**

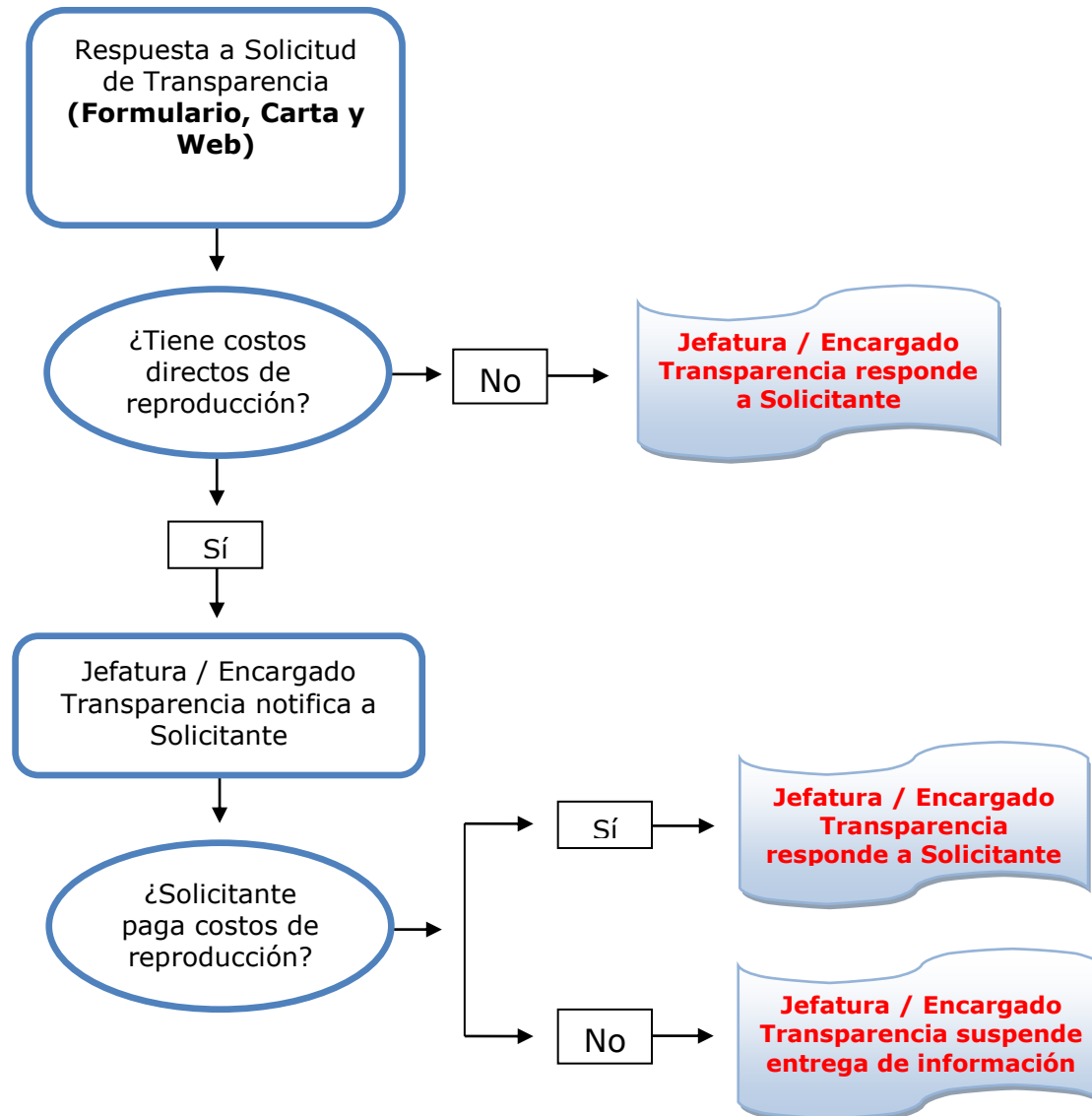
---


El procedimiento de pago corresponde a depósito directo en la cuenta del Banco Estado, y el Solicitante deberá remitir comprobante de pago original al encargado de proporcionar los antecedentes requeridos, no aceptando transferencias electrónicas.

**¿Qué deberá hacer el funcionario con el recibo?**

- a) Guardar copia de dicho comprobante de pago en el expediente de la solicitud.
- b) Entregar una copia del comprobante de pago al requirente, junto con la respuesta.
- c) Enviar a través de Pase Interno, al Departamento de Administración y Finanzas para su correspondiente procesamiento.

**Diagrama de Flujo N°16 de Respuesta de Solicitudes de Transparencia  
(Formulario, Carta y Web)**



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## IV. RECLAMACION Y AMPARO

El Consejo para la Transparencias es una Corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio que debe velar por el cumplimiento de la Ley N° 20.285, más conocida como “Ley de Transparencia”, cuyo objetivo es promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas de transparencia y publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información pública.

### ¿Qué es un reclamo ante el CPLT?

Procedimiento mediante el cual los usuarios de este Servicio, pueden recurrir al Consejo para la Transparencia cuando perciban que su derecho de acceder a la información pública no ha sido respetado por parte de la Autoridad o Jefe Superior del Servicio.

Es la herramienta que la Ley pone a disposición de los usuarios para exigir a este Servicio, el cumplimiento de su deber de publicidad.

#### 1.- Tipos de Reclamos

Debemos distinguir entre dos tipos de reclamos, que a continuación se detallan:

##### 1.1.- Reclamo de Transparencia Activa:


Se presenta por el usuario cuando el Servicio, no mantiene publicada en su sitio web de GOBIERNO TRANSPARENTE, la información contemplada dentro de las obligaciones de Transparencia Activa, que señala el artículo 7° de la Ley N° 20.285.

##### 1.2.- Reclamo por Denegación de Acceso a la Información (Amparo):

Este es interpuesto por los usuarios del Servicio, cuando:

- a) Vence el plazo de 20 días hábiles (más la prórroga de 10 días hábiles, en su caso) que tiene la Institución, para entregar la información solicitada y no hay respuesta.
- b) la solicitud de información es denegada por el Servicio.

Se entiende denegada la petición cuando el organismo público declara que la información es reservada. También desde que se verifica la entrega, pero ésta no cumple con los requerimientos del solicitante, sea que es incompleta o no corresponda a lo consultado.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

## **2.- Plazo para presentar el Reclamo ante el Consejo para la Transparencia**

### **2.1.- Transparencia Pasiva:**

Debe presentarse dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la denegación de acceso a la información o desde que haya expirado el plazo de 20 días hábiles para hacer entrega de la información por parte de la Dirección del Trabajo.

### **2.2. Transparencia Activa:**

No tiene plazo, se puede interponer por parte de los usuarios de la Dirección del Trabajo en cualquier momento en que se verifique el incumplimiento.

### **¿Dónde se presenta el Reclamo?**

Los Usuarios deben presentar sus reclamos en la oficina de partes del Consejo para la Transparencia o bien a través de la página web de dicha institución

#### **OFICINA DE PARTES**

**Lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas, viernes de 09:00 a 14:00 horas.**

**Buzón móvil de 14:00 a 18:00 horas**


**Morandé 360 piso 7, Santiago Tel: 2495 2000**

**Contacto: [contacto@consejotransparencia.cl](mailto:contacto@consejotransparencia.cl)**

**Web: [www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl)**

Respecto a las personas que residen en Regiones del país, pueden presentar los reclamos en las respectivas Gobernaciones, las que enviarán los reclamos de forma inmediata al Consejo para la Transparencia, a través del medio más expedito, el que no tendrá costo alguno para el reclamante.



	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

### 3.- Tramitación del Reclamo o Amparo al Interior de la Servicio

#### Reclamo o Amparo por denegación de Acceso a la Información Pública

1.- El consejo para la Transparencia, notificara del Reclamo o Amparo directamente a la Oficina que tramita la solicitud de acceso a la información pública.

2.- Recibido el documento se debe ingresar al Libro de Partes de la correspondiente Oficina Receptora.

**Recuerde que los Reclamos o Amparos NO deben ser registrados en el Sistema de Gestión de Solicitudes de la DT.**

3.- Ingresado el Reclamo o Amparo al Libro de Oficina de Partes, el funcionario a cargo comunicará inmediatamente al Jefe de la Oficina, para su revisión.

4.- Corresponderá al Jefe de oficina, revisar los siguientes aspectos del Amparo o Reclamo:

a) Si se recibió dentro de los plazos establecidos en la Ley

b) Revisar completamente expediente que generó el Amparo o Reclamo del Consejo para la Transparencia


c) Designar a un funcionario capacitado para la redacción del Ordinario de descargo de respuesta para el Consejo.

d) El profesional encomendado tendrá la obligación de confeccionar la respuesta con sus fundamentos de hecho y derecho para la revisión del Jefe de Oficina.

e) El Jefe de Oficina, debe enviar por medio de correo electrónico habilitado para estos efectos [transparencia@dt.gob.cl](mailto:transparencia@dt.gob.cl) el borrador de Ordinario de Descargos.


f) Corresponderá a la Unidad de Atención Presencial y Transparencia, del Departamento de Atención de Usuarios, su revisión y visto bueno final.

f) Luego de la aprobación de la Unidad de Atención Presencial y Transparencia, la oficina redactora y tramitadora del Amparo, enviara el Ordinario firmado por el Jefe de la Oficina al Consejo para la Transparencia a los siguientes correos electrónicos: [contacto@consejotransparencia.cl](mailto:contacto@consejotransparencia.cl) o [cumplimiento@consejotransparencia.cl](mailto:cumplimiento@consejotransparencia.cl) o bien a su correo postal.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

#### **4.- Reclamo o Amparo por Incumplimiento en Transparencia Activa**

- a) El Jefe de la Oficina receptora del Traslado del Reclamo o Amparo deberá observar que la presentación objeto del mismo corresponde o no a una infracción a las normas de Transparencia Activa.
- b) En caso que la presentación se hubiere notificado en las Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales o Comunales del Trabajo, deberá remitir inmediatamente copia del Reclamo al Departamento de Atención de Usuarios mediante ordinario y correo electrónico [transparencia@dt.gob.cl](mailto:transparencia@dt.gob.cl)
- c) La oficina exclusivamente competente para dar respuesta al Reclamo por incumplimiento a las normas de Transparencia Activa (banner de Transparencia) es el Departamento de Atención de Usuarios.
- d) Una vez recibida, la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios, designará al funcionario encargado de revisar el banner de Gobierno Transparente y la redacción del Ordinario de Descargos al Amparo, para ser enviado al Consejo para la Transparencia.
- e) Una vez revisado y firmado el Ordinario de Descargos, se enviara a la Oficina del Director del Trabajo, Jefe Superior del Servicio para su firma.
- f) Una vez firmado, se remitirán los descargos y sus antecedentes al Consejo para la Transparencia para luego resolver si la información solicitada originalmente es pública y por lo tanto se debe publicar o, por el contrario, si existe alguna causal de reserva que justifique denegar el acceso. El Consejo puede resolver o exigir que se publique en Internet la información solicitada.
- g) Asimismo puede determinar que no hay suficiente información para resolver el reclamo, o si es necesario ordenará una medida para mejor resolver, para solicitar antecedentes, medios de prueba o pedir informes adicionales, en los plazos por ellos establecidos
- h) La decisión que se adopte será fundada y en caso de que se ordene entregar la información, se fijará un plazo para ello.

	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

- i) Cumplido lo anterior, la decisión final del Consejo para la Transparencia se notificara al reclamante y a este Servicio por carta certificada y se publica en la sección “Decisiones” de su página Web.

### **5.- Sanciones que impone el Consejo para la Transparencia**

El Consejo para la Transparencia previo Sumario Administrativo por parte de la Contraloría General de la Republica, puede decretar la aplicación de multas (que van del 20% al 50% de su remuneración mensual) a la Autoridad o Jefatura o Jefe Superior del Servicio, en este caso para el Director del Trabajo, que hubiere denegado sin fundamento el acceso a la información y en los casos de incumplimiento injustificado de las normas sobre Transparencia Activa.

#### **¿Pueden reclamarse las decisiones del Consejo para la Transparencia?**

Por regla general, Procede el Reclamo de Ilegalidad ante la Corte de Apelaciones respectiva, frente a todas las decisiones del Consejo para la Transparencia. Salvo cuando el Servicio en su descargo hubiese indicado como fundamento a la denegación de la información el artículo 21 N°1 de la Ley de Transparencia, en este caso no procede el reclamo de Ilegalidad.

En caso que el Departamento de Atención de Usuarios, estime que la denegación de acceso a la información debe ser reclamada ante la Corte de Apelaciones respectiva, se coordinara con el Departamento Jurídico.

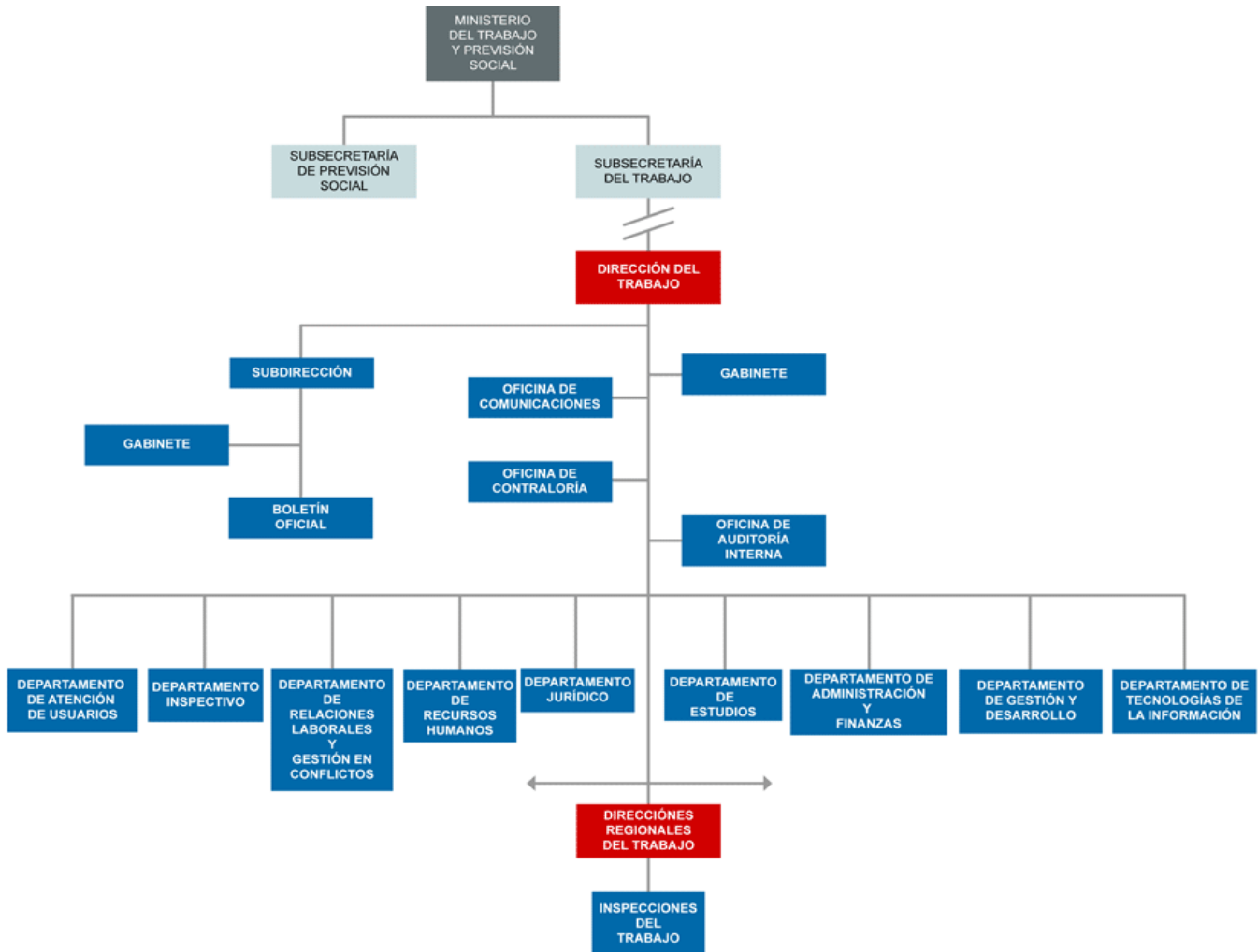


## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS


Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285  
Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

### V. ANEXOS

#### 1) Estructura Orgánica Dirección del Trabajo





	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>Manual de Procedimientos Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo</b>

<b>GLOSARIO</b>	FONDO	Se refiere al Servicio Público
	SUB FONDO	Se refiere a la dependencia (División, Departamento, Programa u otra) que tiene documentos en el depósito que se detalla
	SUB SUB FONDO	Se refiere a la sub-dependencia (Departamento, Programa u otra) que tiene documentos en el depósito que se detalla
	SERIE DOCUMENTAL	Conjunto orgánico de documentos que poseen características homogéneas; por ejemplo: Resoluciones, actas, minutas, oficios, proyectos, etc.)
	CONTENIDO	Breve descripción del contenido de la serie documental que se describe
	VOLUMEN UNIDADES	Cantidad de unidades documentales (expedientes, empastes, carpetas) que tiene la serie documental que se describe
	VOLUMEN MTS. LIN.	Cantidad de metros lineales que tiene la serie documental que se describe
	CRONOLOGIA	Años extremos que tiene la serie documental que se describe; Idealmente, precisar las fechas extremas; dd/mm/aaaa
	INSTALACION	Tipo de instalación; archivador, carpeta, empaste u otro, que tiene la serie documental que se describe
	ESTADO	Estado en el que se encuentra la documentación
UBICACIÓN FISICA	Señalar en qué depósito se encuentra la serie documental, y especificar en qué sector y/o estante	
<b>RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL INGRESO DE LA INFORMACION</b>		
1	Revisar que la información ingresada en cada campo corresponde a la solicitada según el glosario	
2	No utilizar siglas y/o abreviaturas	
3	No utilizar la categoría OTROS y/o VARIOS, como serie documental	
4	En el campo Ubicación Física, precisar con el mayor detalle la ubicación física de la serie documental que se está describiendo	



## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

### Manual de Procedimientos Ley N° 20.285 Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

ENTRADA	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLE
<p>Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). - Carta - Formulario</p>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; D1{¿Es procedente?}     D1 -- NO --&gt; 1((1))     D1 -- SI --&gt; D2{¿Es admisible?}     D2 -- NO --&gt; 1     D2 -- SI --&gt; A1[Ingreso SAIP y derivación al Jefe de Oficina]     A1 --&gt; A2[Jefe de Oficina determina si SAIP puede ser satisfecha]     A2 --&gt; D3{¿Puede entregarse la información?}     D3 -- SI --&gt; 2((2))     D3 -- NO --&gt; 3((3))         </pre>	<p>El usuario efectúa una Solicitud de Acceso a la Información Pública.</p> <p>Solicitud SAIP recepcionada</p> <p>Se determina si es o no una solicitud de acceso a la información pública. Si no lo es, se ingresa como consulta OIRS, y se termina el proceso relativo a transparencia</p> <p>Se determina si la Solicitud SAIP es admisible y cumple con los requisitos (Art. 12).</p> <p>De no cumplirlos se invita al solicitante a completar los antecedentes requeridos dentro del plazo de 5 días.</p> <p>El Encargado/a OIRS ingresa la Solicitud SAIP al SGS (Digitadores) y la deriva al Jefe de Oficina.</p> <p>- SAIP registrada en SGS. - SAIP enviada a Jefe de Oficina.</p> <p>El Jefe de Servicio analiza la naturaleza de la SAIP para lo cual tiene tres alternativas: - Derivar SAIP al Servicio Público competente. - Denegar la información por causa de secreto o reserva. - Disponer la entrega de la información.</p> <p>Para el caso de una SAIP que se deriva a otro Órgano del Estado competente, se informa al usuario respecto de esta derivación, y se termina el proceso.</p> <p>Si se determina denegar el acceso a la información, se notifica al usuario respecto de esta decisión fundamentando la misma.</p> <p>Se termina el proceso.</p> <p>Notificación correspondiente.</p>	<p>*****</p> <p>*****</p> <p>*****</p> <p>*****</p> <p>*****</p> <p>*****</p> <p>*****</p>



DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

Manual de Procedimientos Ley N° 20.285  
Sobre Acceso a Información Pública Dirección del Trabajo

ENTRADA	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLE
<p>SAIP con el Jefe de Oficina Responsable de la Solicitud.</p>	<p>2</p> <p>Se deriva SAIP a la Unidad correspondiente.</p>	<p>El Jefe de Oficina envía la SAIP a la Unidad correspondiente, para que prepare la respuesta y el Encargado OIRS registra en el libro de correspondencia SGS-SAIP.</p>	<p>*****</p>
<p>- SAIP con Unidad responsable de la respuesta definida.) - Libro de correspondencia SGS-SAIP.</p>	<p>La Unidad responsable prepara respuesta SAIP.</p>	<p>La Unidad responsable prepara la respuesta a la solicitud. Debe determinar igualmente si la información solicitada representa un costo para el Servicio, en base a lo establecido en el Art. 18 de la Ley N° 20.285 y de la Resolución Exenta N° 606 de 2010 de la Dirección del Trabajo.</p>	<p>*****</p>
<p>Respuesta SAIP enviada al Jefe de Oficina.</p>	<p>Remite Respuesta SAIP al Jefe de Oficina.</p>	<p>La Unidad responsable remite la respuesta al Jefe de Oficina para su revisión y validación.</p>	<p>*****</p>
<p>Respuesta SAIP visada por el Jefe de Oficina</p>	<p>¿Aprueba respuesta SAIP elaborada?</p> <p>NO</p>	<p>El Jefe de Oficina analiza la Respuesta SAIP elaborada y puede validarla si está de acuerdo o devolverla a la Unidad respectiva para que sea corregida.</p>	<p>*****</p>
<p>Respuesta enviada al usuario.</p>	<p>SI</p> <p>Se remite la Respuesta SAIP al usuario</p>	<p>Se remite la Respuesta SAIP en la forma solicitada por el ciudadano requirente.</p>	<p>*****</p>
<p>Cierre del Registro en el Sistema de Gestión de Solicitudes.</p>	<p>3</p> <p>Cierre Registro</p>	<p>Cierra el registro en el SGS, ingresando fecha de la respuesta, para la obtención de los indicadores y las estadísticas.</p>	<p>*****</p>
<p>Correo Electrónico informando incumplimiento de plazos.</p>	<p>¿Se cumplen los plazos establecidos en la Ley?</p> <p>NO</p>	<p>Se registra en el consolidado de transparencia el incumplimiento de los plazos, complementado con un correo electrónico al coordinador de gestión de la región.</p>	<p>*****</p>
<p>Fin</p>	<p>SI</p> <p>Informa Incumplimiento</p>	<p>Cumula el proceso, realizando el cierre de la solicitud en el SGS y realizando el registro correspondiente en el Consolidado Mensual de Transparencia.</p>	<p>*****</p>
<p>Fin</p>	<p>1</p> <p>Fin</p>	<p><b>Criterio de Éxito</b> Respuesta SAIP elaborada, visada por el Jefe de Oficina y remitida a los usuario(a)s en los plazos establecidos por ley.</p>	<p>*****</p>