

**APRUEBA PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A
INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DE
LA LEY N°20.285.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3566

SANTIAGO, 17 NOV. 2011

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L.N°1/19.653, publicado en el Diario Oficial con fecha 17 de noviembre de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado; en la ley N°19.718, que crea la Defensoría Penal Pública; en ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la ley N°20.285, sobre acceso a información pública y su reglamento; y lo dispuesto en la resolución N°1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que la Constitución Política de la República, en su Art. 8° establece que “son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional”.
- 2.- Que en dicha norma constitucional, se consagra el principio de transparencia de la función pública, para luego en el año 2008, bajo la dictación de la ley N°20.285, se regule el acceso a la información pública.
- 3.-Que, en ese contexto, la Defensoría Penal Pública cuenta con un procedimiento para la gestión de solicitudes ciudadanas en el marco de la citada ley N°20.285, sin embargo, es preciso actualizarlo periódicamente en post de la mejora continua del proceso y subprocesos, a fin de contribuir a la eficiencia y eficacia de la organización, logrando con ello los objetivos definidos, en particular, aquellos que dicen relación con el acceso a la información pública.
- 4.-Que el presente acto constituye la materialización de la mejora de brechas identificadas, a propósito del diagnóstico realizado por el encargado del subsistema denominado “Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública”, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana, por tanto;



RESUELVO:

1.- APRUÉBASE el Procedimiento para la Gestión de Solicitudes Ciudadanas en el marco de la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, cuyo texto es el siguiente:

INTRODUCCIÓN:

La Defensoría Penal Pública, servicio público, descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, en dicha calidad gestiona las solicitudes ciudadanas a través del portal en internet, www.transparencia.cl/dpp , plataforma electrónica de libre acceso.

Las consultas y peticiones que se realizan a través de dicho portal, están sujetas a tratamiento por parte de nuestra Institución, por cuanto, se ha establecido por la autoridad el presente procedimiento, que será inserto dentro del manual de procedimientos de la Defensoría, ahora en su versión actualizada, en el marco del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

A continuación se hace una descripción de los intervinientes y las etapas que conforman el procedimiento de gestión de solicitudes de acceso a información pública:

INTERVINIENTES:

- a) Asistente Administrativa (Defensoría Nacional o Regional, según corresponda).
- b) Asesor Jurídico Regional.
- c) Defensor Regional.
- d) Jefe Unidad de Asesoría Jurídica Defensoría Nacional.
- e) Defensor Nacional.

Respecto de los funcionarios públicos indicados precedentemente, se advierte necesario que, para la realización de las funciones establecidas en el procedimiento de gestión de solicitudes de acceso a información pública, **se requiere dentro de sus competencias el conocimiento de la Ley N°20.285 y su reglamento.**

ETAPAS:

❖ Primera Etapa: Formulación, Recepción y Admisibilidad de la Solicitud de Información:

○ Formulación:

1.- La Solicitud de información ciudadana podrá ser formulada por escrito o **a través de sitios electrónicos**. El sitio electrónico dispuesto por la Defensoría Penal Pública para la realización de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública es: <http://www.transparencia.dpp.cl>, ingresando a un Sistema Computacional de Gestión, en adelante "Sistema", y las solicitudes escritas pueden ser formuladas por carta o mediante el formulario dispuesto para la Defensoría Penal Pública, por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

2.- En el caso de las **solicitudes presentadas por escrito**, directamente en nuestras oficinas, ya sea por carta o por formulario dispuesto al efecto, será recepcionada por la



(el) asistente administrativa (o) quien realizará **de inmediato un breve examen de derivación**, oportunidad en que determinará de qué tipo de solicitud se trata. Si corresponde a una solicitud de acceso a la información pública, la entregará al Asesor Jurídico Regional o al Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica Nacional, según se trate, para que éste la ingrese al sistema **inmediatamente**. Asimismo, las solicitudes que ingresan derivadas por un servicio incompetente, serán derivadas inmediatamente al Asesor Jurídico.

La asistente administrativa, deberá orientar al ciudadano respecto de la existencia de la guía operativa del Sistema de Solicitudes de acceso a la Información Pública, en caso que se requiera, para el ingreso al sistema por parte del ciudadano.

○ **Recepción:**

1.- Si la o el asistente administrativa (o) en el análisis de la solicitud, advierte dificultades para determinar si se enmarca dentro de la solicitud de acceso a información pública, deberá consultar **inmediatamente** al Asesor Jurídico Regional o Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica Nacional, según corresponda. Tratándose de una solicitud de acceso a información pública ésta será ingresada al sistema **inmediatamente**.

2.- Si se trata de solicitudes derivadas de otro servicio, por estimarse por parte de éste que la Defensoría es competente para dar respuesta a la solicitud, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional y/o Asesor Jurídico Regional, ingresará al portal la solicitud de acceso, para que sea procesada, manteniendo el folio originalmente asignado.

3.- En el caso de las solicitudes ingresadas a través del Sistema, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional, realizará la derivación correspondiente, **inmediatamente**, según la materia que se trate, pudiendo solicitar sea respondida directamente por el Defensor Regional, respecto de aquellas solicitudes requeridas en virtud de lo dispuesto en el Título IV de la Ley N°20.285 y que correspondan al ámbito de competencia de la respectiva Defensoría Regional, según lo dispuesto en la Resolución Exenta N°1997 de 2010.

4.- En caso de ser recepcionada en la OIRS de la Defensoría una solicitud ciudadana, respecto de la cual el encargado de la Oficina de Informaciones, estime pueda tratarse de una solicitud de acceso a información pública, aún cuando no se utilice el formato correspondiente, deberá derivarla **inmediatamente** al Asesor Jurídico de su región o a la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional, según corresponda, con la finalidad de efectuar la calificación correspondiente, para efectos de su derivación. En caso de determinarse que la solicitud debe ser abordada como solicitud de acceso a la información pública, será tramitada **inmediatamente** conforme a lo señalado precedentemente.

• **Admisibilidad de la solicitud:**

1.- Para que una solicitud sea declarada admisible y acogida a trámite, en conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la ley N° 20.285, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El nombre y apellidos del solicitante y de su apoderado, en su caso;
- b) Dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso;
- c) La identificación clara de la información que se requiere;
- d) La firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado. Las solicitudes ingresadas al sistema, se entienden firmadas por el solicitante.
- e) El órgano administrativo al que se dirige.



Además, en la misma solicitud, el requirente podrá expresar la voluntad de ser notificado mediante correo electrónico para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo, indicando para ello una dirección habilitada.

2.- Una vez recibida la consulta ciudadana, **inmediatamente**, siempre que esto ocurra dentro de la jornada laboral, se realizará el **examen de admisibilidad** por parte del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, para luego, derivar la respectiva solicitud por Sistema al Asesor Jurídico Regional y/o del nivel central, quien será responsable de la recolección de los antecedentes necesarios de parte de las unidades competentes, según la materia de que se trate el requerimiento y redactará el proyecto de carta de respuesta, en un plazo no superior a 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud en la Defensoría, sin perjuicio, de lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley N°20.285.

3.- **Si la solicitud de acceso a información no reúne los requisitos** antes señalados se le notificará al requirente en un plazo de 2 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud, por parte del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del nivel central, bajo apercibimiento de tener por desistida la solicitud, que cuenta con un plazo de 5 días hábiles para corregir la falta. Este último plazo, se contará desde la respectiva notificación.

4.- Una vez que la solicitud sea admitida a procesamiento, se deberán tener presente los siguientes aspectos: fecha de ingreso, plazos (calculados automáticamente por el sistema), medio por el cual el solicitante requiere ser notificado o Recepcionar la información requerida y el código de identificación de la solicitud y el estado de la misma, pues constituye información básica para el seguimiento y control de satisfacción de la entrega.

5.- El ciudadano podrá informarse a través del portal <http://www.transparencia.dpp.cl>, sobre el estado de su solicitud, ingresando al panel "mis solicitudes", donde tendrá acceso a información respecto de las solicitudes realizadas, en tanto, folio asignado, fecha de ingreso, fecha de término, días hábiles de plazo restantes para la entrega eventual de la información requerida. Adicionalmente, encontrará una leyenda al final de la página sobre cómo se contabilizan los días hábiles, y por último el **Estado** que corresponde a la etapa en que se encuentra su solicitud.

❖ **Segunda Etapa: Procesamiento; Derivación o distribución interna de la solicitud interna; oposición de terceros; derivación externa de la solicitud por incompetencia de la institución:**

1.-Análisis de la Solicitud: Se debe evaluar **inmediatamente** por parte del responsable si la información requerida, se encuentra disponible, si corresponde a nuestra competencia, si posee el carácter de secreta o reservada y/o puede afectar derechos de terceros.

2.- Asignación de Solicitud: El Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, asignará la solicitud al responsable de gestionarla dentro del servicio. Dichos responsables serán los asesores jurídicos del nivel central o los Asesores Jurídicos Regionales, quienes tienen la responsabilidad de coordinar la preparación de la información con la jefatura de la Unidad que corresponda, según la materia que se solicita; verificar la completitud de la información recopilada y de preparar la carta de respuesta para la firma del Defensor Nacional o Regional, respectivamente. Con todo, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional, dispondrá de un plazo máximo de 2 días hábiles para asignar las solicitudes, contadas desde la recepción de la misma.



3.- El Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica Nacional o Asesor Jurídico Regional, deberá, dentro de las 2 días hábiles, contados desde el ingreso, evaluar los aspectos referidos en el párrafo anterior y en el caso que advierta que:

- **La información es secreta o reservada:** La Defensoría podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información solicitada si concurre alguna de las siguientes causales, de acuerdo del Art. 21 de la Ley N°20.285:
 - a) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el cumplimiento de las funciones del órgano requerido, especialmente:
 - Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales, esto es, entre otros, aquellos destinados a respaldar la posición del órgano ante una controversia de carácter jurídico.
 - Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquellas sean públicos una vez que sean adoptadas.
 - Tratándose de requerimientos de carácter genéricos, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.
 - b) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada, sus datos sensibles o derechos de carácter comercial o económico.
 - c) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.
 - c) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.
 - e) Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8º de la Constitución Política.
- **La información afecta derechos de terceros:** el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del nivel central deberá comunicarle al tercero, mediante carta certificada o correo electrónico, según corresponda, en un plazo de 2 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud, de la facultad que tiene para oponerse a la entrega de la información solicitada, y que cuenta con un plazo 3 días hábiles para oponerse por escrito con expresión de causa a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando el requerimiento.

En caso de no deducirse oposición y sin necesidad de certificación alguna, se entenderá que el tercero accede a la publicidad de dicha información, en conformidad a lo establecido en el Artículo 20 de la ley N°20.285. Pero si se presenta oposición en tiempo y forma, la Defensoría quedará impedida de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia.



- **Se trata de información que la Defensoría Penal Pública no es competente para responder**, se pondrán los antecedentes **inmediatamente** a disposición del Organismo que se estime competente, a través de Oficio firmado por el Defensor Nacional, comunicándole de ello al solicitante a través del medio requerido por él, en un plazo de 2 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud.

Si no es posible individualizar al órgano competente, o si la información corresponde a múltiples servicios, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del nivel central o el Asesor Jurídico Regional, comunicará al solicitante dentro del plazo señalado tal circunstancia, a través del medio indicado por el solicitante, dándose por finalizada la tramitación de la solicitud dentro del servicio.

El responsable de gestionar las actividades descritas en los párrafos anteriores, será el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional.

❖ **Tercera Etapa: Respuesta a Solicitud**

El Asesor Jurídico Regional o el jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional, según corresponda, deberán remitir propuesta de respuesta con todos los antecedentes fundantes de la misma al Defensor Nacional o Regional, según corresponda. Dicha respuesta podrá:

- **Acceder a la entrega de la información:** Para lo cual la Defensoría Penal Pública tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles, contados desde que se recibe la solicitud que cumpla con los requisitos del Artículo 12 de la Ley N°20.285, excepcionalmente prorrogable por 10 días hábiles más, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que la Defensoría comunicará al solicitante, en un plazo de 15 días hábiles, sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 14 de la norma referida.

Tratándose de información que se encuentre permanentemente a disposición del público a través del banner denominado “Gobierno Transparente”, se informará de ello al requirente, indicándole la fuente, lugar y la forma de tener acceso a dicha información, dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde el ingreso de la solicitud.

- **Denegar la entrega de información solicitada:** En los casos de reserva o secreto contenidos en el artículo 21 de la Ley N°20.285. Para responder se dispondrá del plazo de 20 días hábiles, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 14 Ley 20.285.
- **Derivar la solicitud de información al órgano o servicio de la Administración del Estado que se estima competente:** Se deberá estar a lo dispuesto en la Segunda Etapa, punto N°3 del presente procedimiento.
- **Notificar del derecho de oposición que le asiste al tercero:** Se deberá estar a lo dispuesto en la Segunda Etapa, punto N°3 del presente procedimiento.



- **Informar cobro por Costos de Reproducción:** La Defensoría Penal Pública, sólo podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción¹ y de los demás valores que una ley expresamente autorice a cobrar por la entrega de la información solicitada (Art. 18 Ley 20.285), comunicando, dicha circunstancia al solicitante.

Para determinar si es procedente el cobro por este concepto, la Defensoría Penal Pública fijará a través de un acto administrativo los presupuestos y valores asociados al cobro de reproducción, los que actualmente se encuentran determinados en la Resolución Exenta N°2090 de 2009.

Conforme a lo anterior, en la eventualidad de producirse cobro, la Defensoría estará a las instrucciones emanadas del Consejo para la Transparencia y comunicará de este hecho la Unidad de Administración y Finanzas de la Defensoría Nacional o al encargado de la misma área en regiones para efectos de determinar el valor a pagar por parte del solicitante.

No obstante lo anterior, existen algunos casos en que no se podrá efectuar cobro alguno, a saber:

- a) Si la remisión de información se realiza a través de un correo electrónico o no se pone a disposición del solicitante por un medio o soporte físico.
- b) Si el propio solicitante aporta el soporte físico (un DVD, por ejemplo) y/o efectúa la reproducción con sus propios medios (por ejemplo, a través de una cámara digital).

El responsable de gestionar las acciones descritas en este punto, será el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica o el Asesor Jurídico Regional, según corresponda.

El procedimiento concluye con la notificación al solicitante de la respuesta, la que deberá ajustarse a alguno de los tipos señalados en las etapas anteriores, en tanto, forma y plazos.

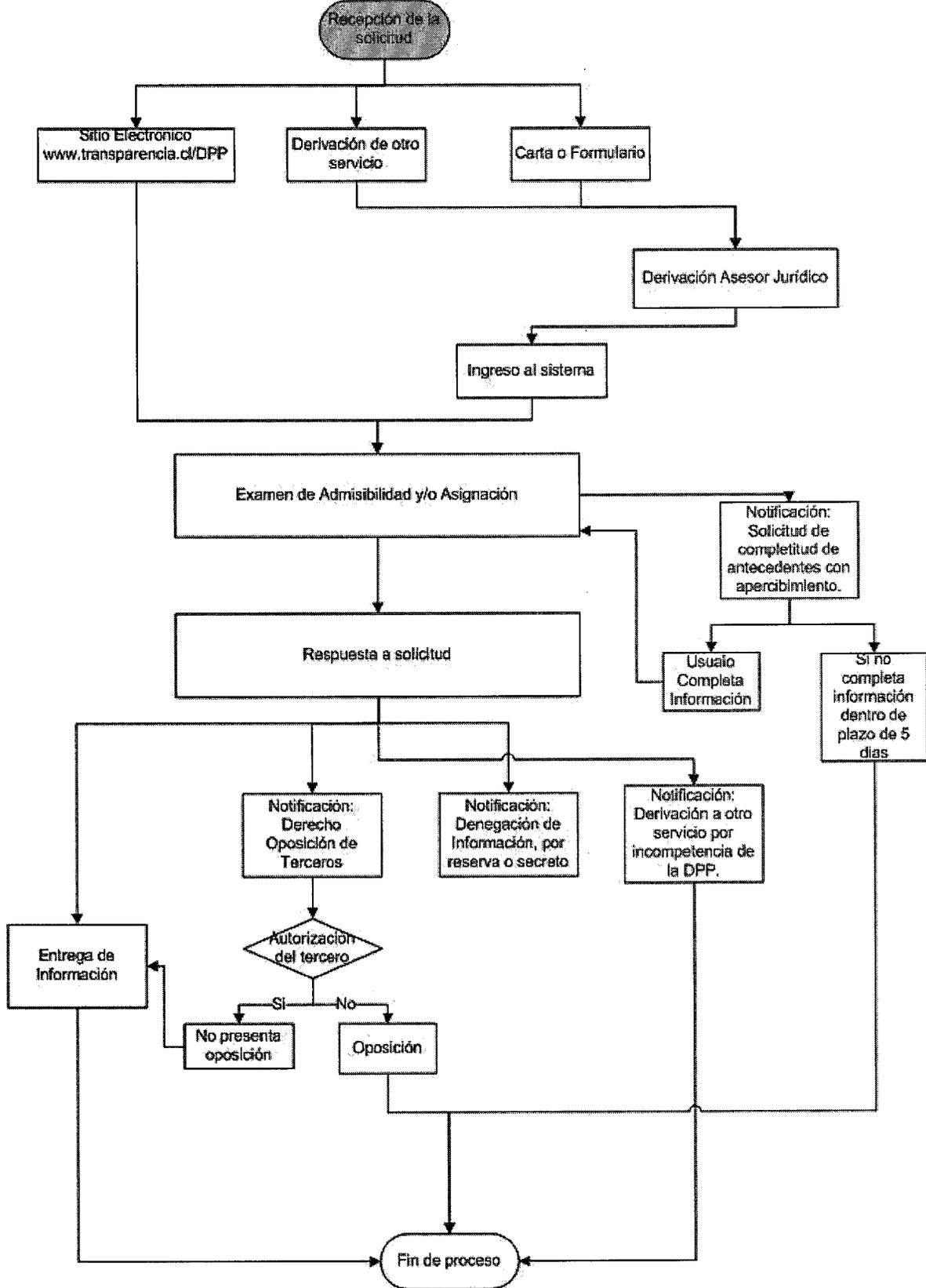
La notificación se hará por correo electrónico cuando así lo haya solicitado el peticionario, para lo cual éste deberá señalar una dirección de correo electrónico.

También se podrá notificar mediante carta certificada, en forma personal en su domicilio o en forma personal en la oficina del servicio que haya indicado el solicitante, conforme a lo dispuesto en los artículos 12 Ley N°20.285, y 46 y 47 Ley N°19.880.

¹ En virtud de lo dispuesto en la Ley N°20.285, su Reglamento y las instrucciones del Consejo para la Transparencia, instructivo N°6 de 2010, se entiende por costos directos de reproducción; todos los costos asociados al proceso de copiado de un documento u otro tipo de soporte, en la medida que sea necesario incurrir en ellos para obtener la información en el soporte que el requirente haya solicitado.



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA



2.- **FÍJENSE** los perfiles de cargo para los intervinientes en el contexto del procedimiento de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública, quienes deberán tener conocimiento de la Ley 20.285, su reglamento y lo dispuesto en el presente procedimiento, asimismo las instrucciones emanadas del Consejo para la Transparencia, siendo el detalle del perfil de cargos el siguiente:

Cargo : Defensor Nacional
Rol² : Ejecutor
Ubicación : DPP/Defensoría Nacional

Objetivo del Cargo:

Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°20.285 y su reglamento, a fin de acceder a la entrega de información requerida por los solicitantes.

Funciones del Cargo:

- Dar respuesta a solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.
- Comunica a otras instituciones que estima competentes para que resuelvan solicitudes de acceso a la información pública que correspondan al ámbito de competencia Establece procedimientos y/o actualiza los vigentes sobre Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

Cargo : Defensor Regional
Rol : Ejecutor
Ubicación : DPP/Defensoría Regional

Objetivo del Cargo:

Dar respuesta a solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública que correspondan al ámbito de competencia de la respectiva Defensoría Regional delegadas en ellos, aplicando las directrices emanadas del Defensor Nacional, sobre esta materia.

² Según lo dispuesto en la guía metodológica 2011, el rol consiste en la actividad que le corresponde cumplir a una determinada persona o equipo de trabajo y es posible identificar los siguientes:

- **Usuarios:** Quienes requieren los resultados (salidas del proceso).
- **Proveedores:** Quienes proveen los insumos (entradas) del proceso.
- **Ejecutores:** Llevan a cabo las actividades específicas del proceso.; ejecutan los procesos siguiendo los procedimientos y las instrucciones de trabajo; elaboran los registros que evidencian la ejecución del proceso.
- **Supervisores:** Supervisan las actividades específicas del proceso; supervisar la ejecución de las instrucciones de trabajo; Revisar los registros que den cuenta de las actividades desarrolladas y de la conformidad con los requisitos y capacitar y apoyar técnicamente a los ejecutores.
- **Audidores y/o Supervisores:** Verificar si lo que hacen en la práctica corresponde a lo que está descrito en el procedimiento; recolectar la evidencia objetiva (registros) de la ejecución de los procedimientos y las instrucciones de trabajo; detectar y analizar las desviaciones (o no conformidades); revisar la ejecución de acciones preventivas o correctivas.
- **Dueño:** El funcionario o equipo de trabajo responsable de la definición y mantenimiento de un proceso y custodiar el proceso.



Funciones del Cargo:

- Dar respuesta a solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública y las instrucciones emanadas del Defensor Nacional.
- Comunica a otras instituciones que cree competentes para que resuelvan solicitudes de acceso a la información pública recepcionadas por la Defensoría Penal Pública.

Cargo: Asistente Administrativo

Rol : Ejecutor

Ubicación DPP / Defensoría Local - Juvenil

Objetivo del Cargo:

Prestar apoyo administrativo, que requiere la Defensoría Nacional o Región, según corresponda, para entrega oportuna de la respuesta solicitante.

Funciones del Cargo:

- Atender al público que concurra a las dependencias de la Defensoría Penal Pública, Nacional o Regional, según se trate.
- Realizar el examen de derivación a los requerimientos ciudadanos, para determinar si se trata de una solicitud de acceso a la información pública.
- Frente a la duda si se trata o no de una solicitud de acceso a la información pública, realiza consulta al Asesor Jurídico de la Defensoría Nacional o Regional, según corresponda.
- Deriva al Asesor Jurídico Regional o de la Defensoría Nacional, según se trate solicitudes de acceso a información pública presentadas físicamente por el solicitante.

Cargo : Asesor Jurídico Regional

Rol : Ejecutor

Ubicación : DPP/Defensoría Regional

Objetivo del Cargo:

Coordinar las acciones conducentes o tendientes a dar respuesta al requerimiento ciudadano.



Funciones del Cargo:

- Ingresar al Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas, los requerimientos presentados por el solicitante, vía formulario o carta.
- Realizar examen de admisibilidad a las solicitudes de acceso a información pública.
- Coordinar con las personas encargadas de preparar la información que ha sido requerida y velar por la completitud de ésta y su entrega dentro de los plazos establecidos.
- Preparar proyecto de respuesta para análisis, revisión y firma del Defensor Regional.
- Entrega de información a través de medio requerido por el solicitante.
- Poner a disposición del solicitante respuesta emanada del Defensor Regional.
- Informar a la Unidad de Administración y Finanzas regional, si una solicitud está sujeta al cobro por costos directos de reproducción.

Cargo : Jefe Unidad de Asesoría Jurídica
Rol : Dueño/supervisor/Revisor/ Ejecutor
Ubicación : DPP / Defensoría Nacional

Objetivo del Cargo:

Realizar las acciones destinadas a entregar respuesta al requerimiento ciudadano, coordinando desde el nivel central con los asesores jurídicos regionales.

Funciones del Cargo:

- Realizar examen de admisibilidad de las solicitudes de acceso a información pública, ingresadas al Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas.
- Ingresar al Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas, los requerimientos presentados por el solicitante, vía formulario o carta.
- Coordinar con las personas encargadas de preparar la información que ha sido requerida y velar por la entrega dentro de los plazos establecidos.
- Preparar proyecto de respuesta para análisis, revisión y firma del Defensor Nacional.
- Coordinar la entrega de información material a través de medio requerido por el solicitante.
- Enviar respuesta al solicitante, cuando éste la ha requerido por correo electrónico y respecto de aquellas del ámbito de la Defensoría Nacional.
- Poner a disposición del solicitante respuesta emanada del Defensor Nacional.
- Informar a la Unidad de Administración y Finanzas regional, si una solicitud está sujeta al cobro por costos directos de reproducción.

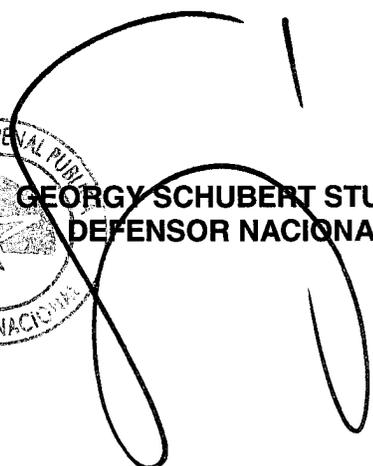
3.- **DÉJESE** constancia que este será el único procedimiento para tratamiento de gestión de solicitudes de acceso a información pública, que tendrá aplicación a nivel nacional.



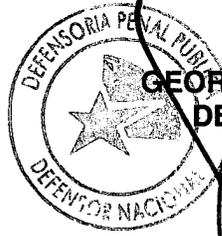
intranet institucional.

4.- **PUBLÍQUESE** la presente resolución en la

ANÓTESE Y ARCHÍVESE,



GEORGY SCHUBERT STUDER
DEFENSOR NACIONAL



DAN/UM/cvm.

Distribución:

Defensores Regionales I a XV Región.
Asesores Jurídicos Regionales I a XV Región.
Gabinete Defensor Nacional
Unidad de Asesoría Jurídica, Defensoría Nacional.
Director Administrativo Nacional.
Asistentes Administrativas I a XV Región.
Unidad de Administración y Finanzas.
Unidad de Control de Gestión.
Unidad de Auditoría Interna.
Unidad de Recursos Humanos.
Unidad de Estudios y Proyectos
Unidad de Comunicación y Prensa
Oficina de Partes.