



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR


GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

(CÓDIGO: PTUAIP002, VERSIÓN:04)

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha:

 <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 1 de 14

1. BASE LEGAL

Constitución de la República, Artículos 1, 6 y 18.
 Declaración Universal de los Derechos Humanos, Arts. 7 y 19.
 Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, Arts. 4 y 24.
 Convención Americana sobre los Derechos Humanos, Arts. 13.1. y 24.
 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, Art. 10.
 Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).
 Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
 Ley de Protección al Consumidor (LPC), Art. 96.
 Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública (Reglamento LAIP).
 Política de Transparencia de la Defensoría del Consumidor.
 Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor, Art. 20.
 Lineamiento para la Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

2. OBJETIVO

Lograr la atención eficaz y eficiente para brindar respuesta a las Solicitudes de información pública y llevar registro.

3. ALCANCE

El presente documento es aplicable a la atención de Solicitudes de información pública generada, administrada o en poder de la Defensoría del Consumidor (DC).

4. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor. Con la actualización del presente documento se elimina el FOUAIP011 Solicitud de información pública V03.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

NOUPYC003 Elaboración de documentos normativos.

6. RESPONSABLE

Los(as) responsables de aplicar este procedimiento serán Presidencia, Miembros y Secretaría del Tribunal Sancionador, Direcciones, Jefaturas Staff, Gerencias, Jefaturas intermedias o personal técnico asignado por estas, que generen, administren o tengan en su poder la información pública solicitada y el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o el personal técnico asignado, de recibir y realizar las gestiones correspondientes, a fin de brindar respuesta a las solicitudes.


7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Admisibilidad: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que su solicitud cumple los requisitos establecidos en el art. 66 de la LAIP.

Constancia de recepción: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que fue recibida su solicitud.

Gestión de solicitud: Es el procedimiento administrativo mediante el cual, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la DC, solicita a las unidades administrativas correspondientes, que proporcionen la información.

Inadmisibilidad: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que no respondió al requerimiento de subsanación o al responderlo su solicitud no cumple con los

 GOBIERNO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 2 de 14

requisitos establecidos en el art. 66 de la LAIP.

Información oficiosa: Es aquella información pública que los entes obligados deberán difundir al público en virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública, sin necesidad de solicitud directa.

Información pública: Es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus facultades o actividades, que consten en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración y que no sea confidencial. Dicha información podrá haber sido, generada, obtenida, transformada o conservada por éstos a cualquier título.

Persona solicitante: Persona natural o jurídica nacional o extranjera, que requiere información generada, administrada o en poder de la DC.

Receptor(a): El(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal o colaborador(a) administrativo(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia (UAIP).

Recurso de apelación: Petición por parte de la persona solicitante o su representante o apoderado(a), sobre la resolución emitida que deniegue el acceso total o parcial a la información solicitada, afirme la inexistencia de la misma o incurra en cualquiera de las causales del art. 83 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Subsanación: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que la solicitud no reúne los requisitos necesarios o los detalles proporcionados no bastan para localizar la información requerida o son erróneos, establecidos en los artículos 36 y 66 de la LAIP, por lo que, deberá subsanarlos.

Solicitud: Término que se implementa para referirse a la Solicitud de información pública.

Solicitud de información pública: Requerimiento(s) para la entrega de información y/o documentos, que son generados, administrados o en poder de la DC.


Unidades Administrativas Responsables (UAR): Aquellas que de acuerdo con la organización de la DC posean la información y/o documentos solicitados. Entiéndase Presidencia, Miembros y Secretaría del Tribunal Sancionador, Direcciones o Jefaturas Staff o Gerencias, Jefaturas intermedias o personal técnico legal asignado de la DC.

8. REQUISITOS

8.1. Las solicitudes, podrán ser recibidas a través de los siguientes medios:

- a. Escrito.
- b. Verbal.
- c. Electrónico.
- d. Buzones ubicados en las oficinas de la DC.
- e. Otras unidades administrativas.

8.2. La solicitud de información, debe reunir los requisitos establecidos en el art. 66 LAIP, así como, los artículos 50, 51 y 52 Reglamento LAIP.

 <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 3 de 14

- 8.3. Si una solicitud, es interpuesta ante una unidad administrativa de la DC distinta a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia (UAIP), debe remitirla a ésta, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes de haber sido recibida y orientar a la persona solicitante o su representante o apoderado(a) la ubicación de la UAIP e informarle que su solicitud será tramitada desde dicha oficina (arts. 66 inciso sexto LAIP y 10 inciso primero LPA).
- 8.4. Si la información solicitada se requiere en copia simple o en formato digital, las Unidades Administrativas Responsables (UAR), a las cuales se les requiere apoyo para responder las solicitudes, deben remitir la información al correo electrónico transparencia@defensoria.gob.sv, en los formatos Excel, Word, PDF u otros similares y en modalidad OCR, que permita la selección de su contenido. En cambio, si se pide que sea entregada en copia certificada, esta debe ser remitida en formato físico con firma y sello de Direcciones, Jefaturas Staff, Gerencias o Jefaturas intermedias, que la administran o la tengan en su poder dicha información. Esto también aplica para las versiones públicas, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada de datos reservados o confidenciales.
- 8.5. Para la interposición de la solicitud, es obligatorio presentar documento de identidad (Art. 66 inciso 4 LAIP). Esto aplica tanto para personas nacionales como extranjeras. En caso que la persona solicitante sea menor de edad, se requiere presentación del carnet de identificación personal (ejemplo: carnet de minoridad) o a falta de éste, cualquier documento de identidad emitido por entidades públicas u organismos privados (ejemplo: carnet emitido por instituciones educativas). En ambos casos, el documento debe ser vigente y su estado debe permitir visualizar todos los datos.


En caso que la solicitud sea interpuesta, por medio de representante o apoderado(a), este debe legitimar adecuadamente la personería con la que actúa, con facultad expresa otorgada por la persona solicitante, ya sea por testimonio de escritura pública o copia certificada por notario(a).

- 8.6. Las constancias, requerimientos de subsanación, resoluciones o notificaciones dirigidas a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), deben ser firmadas por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la DC; de acuerdo con el art. 72 de la LAIP.
- 8.7. Los requerimientos que contenga la solicitud de información deben ser analizados, con base a lo establecido en el art. 66 de la LAIP, por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y, remitidos por él (ella) mismo(a) o personal técnico legal que delegue a los(las) responsables de las UAR de la información y/o documentos (art. 50 letra “d” y 70 de la LAIP), a más tardar, al siguiente día hábil de la interposición de la solicitud.

Las UAR, deben entregar la respuesta, información y/o documentos requeridos, a más tardar a los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la solicitud. En caso de necesitar más tiempo deberá solicitarlo y justificarlo.

Si la información contiene datos reservados o confidenciales, la UAR debe entregar una versión pública, en la que se supriman u oculten estos elementos, de modo que, se impida su lectura o identificación, de conformidad a lo establecido en el art. 30 LAIP y 42 de su Reglamento. La versión pública, incluirá una razón que exprese que se ha efectuado supresiones y la base legal en que se fundamenten, indicando claramente la causal que corresponda en los arts., 19 o 24 LAIP, que les sirva de justificación.

En caso que, el(la) Oficial de Información y Transparencia/el(la) Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, advierta que la UAR, está remitiendo información reservada o confidencial, ordenará a la esa unidad subsanar esa situación.

 GOBIERNO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 4 de 14

El plazo de respuesta no podrá ser mayor de 10 días hábiles, siempre que la información requerida no exceda de cinco años de haber sido generada. Si la información requerida excede de los cinco años, el plazo podrá ampliarse por diez días hábiles más (art. 71 inciso 1 LAIP).

La información solicitada que exceda de los cinco años de antigüedad, debe ser entregada por las UAR, a más tardar a los 7 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la solicitud. En caso de necesitar más tiempo deberán solicitarlo y justificarlo.


En caso que no pueda entregarse la información en el plazo límite regulado por el art. 71 inciso primero LAIP, por la complejidad u otras circunstancias excepcionales, las UAR deben informarlo, basándose en las causas legalmente establecidas en el art. 71 inciso segundo LAIP, con una justificación suficiente para que el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, emita la resolución sobre la ampliación del plazo límite de respuesta, por cinco días hábiles adicionales, debidamente fundamentada y motivada.

- 8.8. Las UAR de la información requerida, deben entregarla a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia¹ y de manera: clara, completa, actualizada y legible.
- 8.9. Las resoluciones emitidas por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia sobre la solicitud, las realizará con base a lo establecido en los artículos 61, 62, 63, 65, 66, 70, 71, 72, 73, 74, 102 LAIP y 56 Reglamento LAIP, así como, los artículos 10 inciso primero, 72, 86 numeral primero y 90 numeral primero de la LPA.
- 8.10. La respuesta a las solicitudes, deben ser revisadas por el(la) Especialista Jurídico(a) o por la Dirección Jurídica y/o Gerencia de Procuración, previo a su entrega.
- 8.11. Las notificaciones deben ser comunicadas a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), por los medios indicados por ella misma (art. 72 LAIP y 57 Reglamento LAIP).

En caso que exista algún inconveniente con alguno de estos medios, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o el personal técnico legal asignado, si es posible, se comunicará con la persona solicitante o su representante o apoderado(a) para que indique uno alternativo. Si no se logra la comunicación, la notificación se debe realizar en la cartelera de notificaciones de la UAIP y lo cual será justificado en las resoluciones que se publiquen (art. 100 LPA).

Asimismo, de conformidad a los artículos 98 y 101 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la realización de la notificación debe acreditarse mediante una Constancia de acuse de recibo, en la que se haga constar el lugar, hora, fecha, nombre de la persona que recibe la notificación, documento y número de identificación, documentos entregados con los cuales se da respuesta a la solicitud, así como las firmas de la persona notificada y la persona que realiza la notificación. Si la persona que recibió no sabe, no puede o no quiere firmar, se debe dejar constancia de ello.

¹ Art. 76 LAIP Son infracciones graves: literal "c" No proporcionar la información cuya entrega haya sido ordenada por un Oficial de Información.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE CHILE	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 5 de 14

Cuando la notificación se realice por medios electrónicos, se debe emitir un Aviso de notificación, que contenga lugar, hora, fecha, documentos entregados con los cuales se da respuesta a la solicitud, nombre de la persona que recibe la notificación y el correo electrónico al que se envió. Asimismo, debe contener la firma de la persona que realiza la notificación.

9. PASOS

9.1. RECEPCIÓN:

Solicitud interpuesta de forma verbal (presencial):

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

- Entrega a la persona solicitante, el Formulario de Solicitud de Información Pública - Inclusivo² para que lo complete y solicita un documento de identidad o si es representante o apoderado(a), poder general judicial o especial que lo faculte para requerir información en nombre de la persona solicitante. Revisa el formulario lleno, verifica que esté firmado y cumpla con los requisitos del art. 66 de la LAIP. Si falta alguno(s) de éstos, brinda orientación para completarlos.
- Asigna y coloca número correlativo de registro y sello de recepción, el cual debe contener fecha, hora y firma de el(la) receptor(a).
- Brinda copia del formulario a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), conforme a lo establecido en el art. 66 inciso último de la LAIP.
- El formulario original y la copia del documento de identidad o poder, iniciarán el expediente de solicitud que será administrado por la UAIP.

Solicitud interpuesta por otros medios como: Escrito, electrónico, buzón y otras unidades administrativas.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

- Recibe la solicitud, revisa que se haya adjuntado el documento de identidad y que los requerimientos cumplan con los requisitos establecidos en el art. 66 de la LAIP. Si la información no está completa, puede orientar, con el fin de evitar, reparar o subsanar cualquier defecto que pueda derivar en la inadmisibilidad de su solicitud o notificar a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), un requerimiento de subsanación, en caso que las observaciones no sean atendidas por la persona solicitante (ver apartado número 9.10.1. En caso contrario, se continúa con el paso número 9.2. REGISTRO.
- Con el fin de facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimiento sencillo y expedito³, las solicitudes de información pública interpuestas por correo electrónico, podrán ser recibidas sin firma y tramitadas, con el propósito de ofrecer respuesta, de acuerdo con el principio de disponibilidad de la información pública.


9.2. REGISTRO:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

Asigna y coloca número correlativo de registro y sello de recepción en la solicitud.

² Documento proporcionado por el Instituto de Acceso a la Información Pública en fecha 24 de agosto de 2022, mediante Acta número 11 en sesión ordinaria de fecha 23 de junio de 2022, con la cual el Pleno aprobó modificaciones al formulario de solicitud de información pública con perspectiva de inclusión, derechos humanos y género.

³ Artículo 3. Son fines de la ley. Literal "a". Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).

 <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 6 de 14

9.3. ANÁLISIS:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Analiza e indaga, si los requerimientos que están solicitando es competencia de la DC. Si lo pedido no lo es, se aplica lo establecido en el paso número 9.10.4.

9.4. CONSTANCIA DE RECEPCIÓN:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

Redacta constancia de recepción, que contendrá: nombre de la persona solicitante o su representante o apoderado(a), tipo y número de documento de identidad, número de solicitud, fecha de recepción, detalle de la información requerida, fecha límite del plazo de respuesta, medios de notificación, contacto y forma de entrega de información.

La emisión de la constancia de recepción sobre la solicitud de información pública, se realiza el mismo día de su presentación o el primer día hábil siguiente a dicho acto.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Revisa, firma y sella la constancia de recepción.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la constancia de recepción a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

9.5. GESTIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Redacta requerimiento(s) que contenga la solicitud y que será dirigido a la(s) UAR, que incluye: número de expediente, información y/o documentos requeridos, plazo para requerir subsanación, plazo para remitir la información y/o documentos a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, fecha límite del plazo de respuesta e infracciones y multas establecidas en la LAIP en caso de incumplimiento.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:


Envía por correo electrónico o por escrito, el requerimiento a la(s) UAR. Este requerimiento puede emitirse tantas veces sea necesario hasta que el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia localice efectivamente la información solicitada.

9.6. PREPARACIÓN Y REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS SOLICITADOS:

Presidencia, Miembros y Secretario(a) del Tribunal Sancionador, Direcciones o jefaturas staff o gerencias, jefaturas intermedias o personal técnico legal asignado:

Revisan la información y/o documentos solicitados y conforme al estado de los mismos, pueden darse las siguientes circunstancias:

a) Si existe una duda sobre lo solicitado, lo informarán a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 7 de 14

Acceso a la Información Pública y Transparencia dentro del plazo establecido para realizar el requerimiento de subsanación (ver paso número 9.10.1.

b) Si lo pedido no es de la competencia de la DC, se aplica lo establecido en el paso número 9.10.4.


c) Ante la ausencia o falta de la documentación pretendida por la persona solicitante o su representante o apoderado(a), por nunca haberse generado por la DC o habiéndose generado no se encuentra por caso fortuito o fuerza mayor, la dependencia procederá a declarar la inexistencia de la documentación. En los casos que la información pueda ubicarse en una unidad administrativa diferente, el encargado al que se haya dirigido el requerimiento, debe indicar tal situación a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

En los casos que la información sea inexistente por nunca haberse generado por la DC, la UAR lo hará del conocimiento de el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, y con dicha declaratoria se procede a informar a la persona solicitante de esa circunstancia, en este caso la unidad administrativa debe fundamentar esta situación con los repertorios de series y tipos documentales; además de los inventarios archivísticos de la unidad específica.

En la circunstancia que la información haya estado en poder del ente obligado, pero no se encuentre disponible dentro de la institución, por caso fortuito, fuerza mayor o eliminación llevada a cabo de acuerdo con la normativa correspondiente, la unidad administrativa lo hará de conocimiento inmediato al oficial de información, advirtiendo cuáles fueron las circunstancias que provocaron la imposibilidad de entrega de información, además de adjuntar la documentación que registra tales situaciones.

En el caso en que la información no se encuentre disponible por deterioro, extravío o eliminación realizada sin el procedimiento establecido para tales fines, la unidad administrativa deberá informar al oficial de información sobre dicha situación, además de adjuntar los registros documentales que demuestren la búsqueda realizada y, en la medida de lo posible, los registros que demuestren el estado de los documentos o la destrucción realizada. En este supuesto, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, además de resolver sobre la solicitud de información deberá informar al Instituto sobre esta situación dentro del mismo plazo de respuesta de la solicitud.

En todos los supuestos de inexistencia de la información requerida, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia deberá requerir a el(la) Oficial de Gestión Documental y Archivos y a otras unidades administrativas relacionadas a la información requerida. que realicen en conjunto una nueva búsqueda de la documentación. bajo los parámetros que hayan sido señalados por el peticionario en su solicitud de información. En las diligencias, para esta búsqueda deberán considerarse todos los, instrumentos archivísticos y los diagnósticos realizados por la Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA) y la reseña histórica de cada institución y las transferencias realizadas al Archivo General de la Nación. Adicionalmente. en los casos en los que la institución cuente con fondos documentales no organizados la UGDA deberá formular los protocolos de búsqueda de documentos. Una vez concluida la búsqueda en la dependencia administrativa requerida o en otras en las que pudiera obrar la documentación dentro del ente obligado, o en los lugares que establezca, en su caso, el(la) Oficial de Gestión Documental y Archivos: el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia procederá a confirmar su inexistencia por medio de resolución fundamentada y motivada. Como parte de la gestión de búsqueda y localización de información. Cuando concurren los requisitos establecidos en la Ley por la antigüedad de la documentación. el oficial de información podrá requerir colaboración al Archivo General de la Nación a efecto de lograr su ubicación como archivo histórico.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIPO02	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 8 de 14

Junto con la resolución que confirme la inexistencia de la información, el oficial de información deberá proporcionar al solicitante toda la documentación que refleje las acciones de búsqueda realizadas por el ente obligado en virtud de la solicitud realizada y que demuestren su inexistencia en el ente.

Para resolver al respecto, se aplicará lo dispuesto en el paso número 9.10.5.

d) Si se cuenta con la información y/o documentos y no hay duda sobre lo requerido, localizan su ubicación, verifican su clasificación, preparan el formato para su entrega y los envían a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia dentro del plazo indicado.

e) En caso que, la información y/o documentos solicitados no se encuentren disponibles en el formato requerido por la persona solicitante o su representante o apoderado(a), las UAR informarán a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, la forma en que se encuentran de conformidad a su archivo y/o registro interno (art. 62 de la LAIP).

f) Si lo solicitado, ya se encuentra publicado en la página web institucional por ser de carácter oficioso o público, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, orientará a la persona solicitante sobre su ubicación.

g) Si en la información y/o documentos requeridos, contienen datos reservados y/o confidenciales (no requeridos expresamente o que no pertenecen a la persona solicitante o su representante o apoderado(a)), elabora y envía a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, una versión pública de conformidad a lo establecido en el art. 30 de la LAIP, así como los art. 42 inciso segundo y 55 inciso último Reglamento LAIP, con breve descripción de los datos y explicación sobre porqué fueron omitidos.

En caso que, las UAR no puedan remitir la información y/o documentos requeridos en el plazo límite de respuesta, puede solicitar a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, un plazo adicional de 5 días hábiles con una breve justificación sobre la complejidad y/o circunstancias excepcionales, que les impida realizar la entrega y para lo cual se aplicará lo establecido en el paso número 9.10.3.

9.7. ADMISIBILIDAD:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta cumple con los requisitos establecidos en el art. 66 de la LAIP, elabora resolución de admisibilidad, en concordancia a lo dispuesto en el art. 86 numeral primero de la LPA. En caso contrario, aplicará lo indicado en el paso 9.10.1.


La resolución de admisibilidad se redacta en formato libre, conteniendo: Hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, indica la admisibilidad de la solicitud, base legal, fecha probable de respuesta, medios de notificación y, forma de entrega de información.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de admisibilidad.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de admisibilidad a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), a través del

 <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIPO02	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 9 de 14

medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

9.8. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

- Revisa la información y/o documentos entregados por las UAR, verificando que se encuentre completa, de forma clara, legible, con fecha actualizada y conforme a los requerimientos interpuestos por la persona solicitante o su representante o apoderado(a).
- Si no se encuentran conforme a la solicitud, envía un nuevo requerimiento a las UAR, con las observaciones verificadas, que incluya un recordatorio sobre la fecha límite del plazo de respuesta. Este paso se repetirá, hasta que la información solicitada este conforme a lo requerido.

9.9. RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y personal técnico legal asignado:

Se reúnen previo a la elaboración de la resolución de entrega de información, con el propósito de establecer aspectos a destacar en la resolución y el cómo se presentará la información.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Redacta resolución y documentos adjuntos (si aplica) en formato libre que contendrá: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, breve explicación del proceso realizado ante las UAR de la información y/o documentos requeridos, considerandos, revisión previa sobre su clasificación, motivación legal para su entrega, estado y descripción de lo que se brinda a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a) e indica el medio por el que se notifica la resolución.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de entrega.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de entrega y si aplica, el(los) documento(s) adjunto(s) a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Con esto se finaliza el procedimiento.


9.10. OTRAS ACCIONES EN LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

9.10.1. SUBSANACIÓN:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Revisa la solicitud, si los detalles proporcionados por la persona solicitante o su representante o apoderado(a), no reúnen los requisitos necesarios o no bastan para localizar la información requerida o son erróneos, de conformidad a lo establecido en el art. 66 de la LAIP, deberá requerir subsanación, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para que se aclare la información de interés. Este requerimiento, interrumpirá el plazo de entrega de la información.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE CHILE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIPO02	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 10 de 14

personal técnico legal asignado:

Redacta el Requerimiento de subsanación dirigido a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), en formato libre que contendrá: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, solicitando aclaración de la solicitud o que especifique otros elementos suficientes para localizar la información y/o documentos sobre los cuales tiene interés, base legal sobre la cual se emite dicho requerimiento, plazo para realizar la subsanación que será de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su notificación, medios para recibir la subsanación, e indicar que en caso que no se subsane lo requerido en el plazo indicado puede presentar una nueva solicitud reiniciando el trámite, esta acción interrumpe el plazo notificado en la constancia de recepción e indica el medio con el que notifica el requerimiento (arts. 72 y 90 numeral 1 LPA).

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella el Requerimiento de subsanación.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica el Requerimiento de subsanación a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, a través del medio indicado para realizarlo. Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Verifica si la persona solicitante o su representante o apoderado(a), subsanó el requerimiento en el plazo notificado. Si realizó la subsanación se sigue con el procedimiento para dar respuesta según lo indicado en el paso 9.5. y en caso contrario, se aplica el paso 9.10.2.

9.10.2. INADMISIBILIDAD:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Finalizado el plazo para subsanar sin tener respuesta de la persona solicitante o su representante o apoderado(a), elabora la resolución de inadmisibilidad en formato libre, que contendrá: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, contenido del requerimiento de subsanación, fecha y medio de notificación del requerimiento, explicación sobre no cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la LAIP, base legal conforme a la cual se emite la inadmisibilidad, comunicar que debe presentar nueva solicitud de información para reiniciar el trámite e indicar el medio con el que notifica la resolución.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de inadmisibilidad.


El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de inadmisibilidad a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud. a través del medio indicado para realizarlo. Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación. Con esto se dará por finalizado el procedimiento.

9.10.3. AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Elabora la resolución de ampliación del plazo en formato libre, que contendrá: hora y fecha de emisión, número de

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIPO02	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 11 de 14

solicitud, detalle de la información requerida, breve explicación sobre proceso realizado ante las UAR para localizar y entregar la información y/o documentos requeridos, comunicando además la complejidad y/o otras circunstancias excepcionales que están teniendo dichas unidades para lograrlo, justificando la ampliación del plazo de respuesta, nueva fecha límite para dar respuesta a la solicitud, base legal conforme a la cual se emite la ampliación e indica el medio por el que notifica la resolución.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de ampliación del plazo.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de ampliación del plazo a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Además, comunica a la(s) UAR, la nueva fecha límite del plazo de respuesta.

9.10.4. INEXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Elabora la resolución de inexistencia en formato libre, que contendrá: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, acciones realizadas ante las UAR a las cuales se solicitó apoyo para la localización de lo requerido, las medidas pertinentes aplicadas por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la DC para confirmar su inexistencia e indica el medio por el que notifica la resolución.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de inexistencia.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de inexistencia a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Con esto se dará por finalizado el procedimiento.

9.11. CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES


El personal técnico legal asignado:

- Revisa, coloca en orden cronológico y folia todos los documentos relacionados a la solicitud, desde la recepción hasta la notificación de la respuesta emitida por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, para formar el expediente de solicitud.
- Llena la parte posterior de la portada del expediente.

9.12. REGISTRO DE SOLICITUDES.

El(La) auxiliar administrativo(a):

- Registra la solicitud en el cuadro de control documental.

 GOBIERNO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP002	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 12 de 14

- Digitaliza el expediente y coloca en su carpeta digital.

9.13. ARCHIVO DE EXPEDIENTES.

El(La) auxiliar administrativo(a):

Archiva el expediente físico de solicitud en el archivo de gestión UAIP.

9.14. RECURSO DE APELACIÓN.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información y Transparencia:

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 82 al 84 LAIP, así como 134 y 135 LPA, procederá a realizar lo siguiente:

- Si la persona solicitante o su representante o apoderado(a) presenta el recurso de apelación ante la UAIP, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia remitirá el escrito o formulario que llenó el apelante y el expediente de solicitud en original al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), a más tardar el siguiente día hábil de haberlo recibido.
- En caso que el recurso sea interpuesto ante el IAIP, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia remitirá el expediente de solicitud en original, en el plazo que notifique el IAIP.

10. REGISTROS

Constancias, requerimientos, resoluciones y avisos:

- Constancia de recepción.
- Requerimiento de subsanación.
- Resolución de admisibilidad.
- Resolución de inadmisibilidad.
- Resolución de entrega.
- Resolución de inexistencia.
- Resolución de ampliación de plazo.
- Aviso de notificación.
- Constancia de acuse de recibo.

Formularios colocados en el sitio web:

- Formulario de Solicitud de Información Pública - Inclusivo⁴
- Formulario para Recurso de Apelación⁵.

11. ANEXOS

No aplica.

⁴ Documento proporcionado por el Instituto de Acceso a la Información Pública en fecha 24 de agosto de 2022, mediante Acta número 11 en sesión ordinaria de fecha 23 de junio de 2022, con la cual el Pleno aprobó modificaciones al formulario de solicitud de información pública con perspectiva de inclusión, derechos humanos y género.

⁵ Documento emitido y autorizado por el Instituto de Acceso a la Información Pública.

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
04	25/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el apartado “9. PASOS”, numeral 9.1., se modificó el nombre del formulario designado para interponer una solicitud, por el de: “Formulario de Solicitud de Información Pública – Inclusivo”. ▪ En el apartado “10. REGISTROS”, con respecto a los “Formularios colocados en el sitio web”, también se modificó el nombre del formulario designado para interponer una solicitud, por el de: “Formulario de Solicitud de Información Pública – Inclusivo”. ▪ Las anteriores modificaciones se realizaron, debido a que, el formulario fue proporcionado por el Instituto de Acceso a la Información Pública en fecha 24 de agosto de 2022, mediante Acta número 11 en sesión ordinaria de fecha 23 de junio de 2022, con la cual el Pleno aprobó modificaciones al formulario de solicitud de información pública con perspectiva de inclusión, derechos humanos y género. ▪ En el apartado “8. REQUISITOS”, numeral 8.11, se agregó 2 párrafos, que contienen la base legal y los documentos que deben emitirse para hacer constar las notificaciones y los cuales se agregaron en el apartado “9. PASOS”, 9.4., 9.7., 9.9., 9.10.1., 9.10.2., 9.10.3. y 9.10.4., relacionados también a la notificación. ▪ En el apartado “10. REGISTROS”, con respecto a los “Constancias, requerimientos, resoluciones y avisos”, se agregaron los documentos: “Aviso de notificación” y “Constancia de acuse de recibo”.