

CURSO

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley N° 20.285: antecedentes, objetivos, principios y sujetos obligados

Resumen profesional de contenidos

Chile - corte normativo: 17 de julio de 2026

Alcance temporal

La Ley N° 20.285 se encuentra vigente. La Ley N° 21.719 sobre protección y tratamiento de datos personales entra en vigor el 1 de diciembre de 2026; este resumen distingue el derecho vigente de la preparación institucional para esa fecha.

Material formativo. No sustituye asesoría jurídica ni un pronunciamiento del Consejo para la Transparencia.

SECCIÓN 0

Cómo utilizar este resumen

Guía de estudio, apoyo al SCORM y referencia operacional.

Este documento sintetiza los fundamentos y procedimientos del Módulo 2. Está diseñado para acompañar la experiencia interactiva SCORM: primero permite comprender el marco jurídico y luego facilita aplicar principios en solicitudes, publicaciones y decisiones de reserva. Las tablas sirven como instrumentos de consulta y las listas de verificación pueden adaptarse a una unidad de transparencia.

El texto utiliza fuentes oficiales y prioriza la Ley N° 20.285, el artículo 8 de la Constitución, el reglamento contenido en el Decreto N° 13 de 2009, normas de probidad, instrucciones del Consejo para la Transparencia y la transición de protección de datos durante 2026.

Resultado de aprendizaje

Al finalizar, la persona podrá explicar los antecedentes de la ley, reconocer sus once principios, identificar sujetos obligados y aplicar una metodología inicial para tramitar solicitudes y equilibrar publicidad con bienes protegidos.

Contenido del documento

N°	Sección	Uso recomendado
1	Síntesis ejecutiva y marco normativo	Estudio y consulta operativa
2	Antecedentes y creación de la Ley N° 20.285	Estudio y consulta operativa
3	Objetivos y arquitectura del sistema	Estudio y consulta operativa
4	Principios fundamentales del derecho de acceso	Estudio y consulta operativa
5	Sujetos obligados y regímenes especiales	Estudio y consulta operativa
6	Procedimiento de acceso a la información	Estudio y consulta operativa
7	Secreto, reserva, divisibilidad y datos personales	Estudio y consulta operativa
8	Actualización y transición normativa 2026	Estudio y consulta operativa
9	Casos de aplicación y lista de verificación	Estudio y consulta operativa
10	Glosario profesional y fuentes oficiales	Estudio y consulta operativa

SECCIÓN 1

Síntesis ejecutiva y marco normativo

La transparencia como regla del ejercicio del poder público.

La Ley N° 20.285 constituye el eje del sistema chileno de transparencia pública. No se limita a crear un formulario para pedir documentos: transforma la relación entre ciudadanía y Estado mediante una presunción de publicidad, obligaciones permanentes de publicación, procedimientos exigibles y un sistema de control externo. Este módulo estudia la ley desde tres preguntas centrales: por qué fue creada, qué fines y principios la orientan y a qué instituciones se aplica.

El análisis se encuentra actualizado al 17 de julio de 2026. En esa fecha la Ley N° 20.285 mantiene su régimen general vigente, mientras Chile se encuentra en una etapa de transición hacia la entrada en vigencia, el 1 de diciembre de 2026, de la Ley N° 21.719 sobre protección y tratamiento de datos personales. Esta distinción temporal es esencial: durante 2026 los organismos deben aplicar la normativa vigente y, al mismo tiempo, preparar procesos, sistemas y criterios para el nuevo estándar de protección de datos. La transparencia no equivale a publicar todo sin análisis; exige maximizar la divulgación, proteger de manera fundada aquello que la Constitución y la ley resguardan y aplicar técnicas como la divisibilidad, la anonimización y la entrega parcial.

El propósito formativo es que la persona participante pueda interpretar la Ley N° 20.285 en situaciones reales, reconocer los sujetos obligados, explicar sus principios y tomar decisiones iniciales frente a solicitudes de información. El curso utiliza casos, líneas de tiempo, clasificación de instituciones, ejercicios de asociación y un simulador de unidad de transparencia. Cada actividad entrega retroalimentación inmediata y registra avance en SCORM 1.2.

Idea central

La información estatal no pertenece a la autoridad de turno. La publicidad es la regla y el secreto o reserva es una excepción que requiere base legal, afectación demostrable y alcance proporcional.

Marco normativo esencial

Norma	Aporte al sistema
Constitución, artículo 8	Publicidad de actos, resoluciones, fundamentos y procedimientos; reserva sólo por ley de quórum calificado cuando se afectan bienes constitucionales.
Ley N° 20.285	Regula transparencia activa, derecho de acceso, procedimiento, excepciones, amparo y Consejo para la Transparencia.
Decreto N° 13 de 2009	Reglamento de la Ley N° 20.285 para la Administración del Estado.
Ley N° 19.653 y Ley N° 18.575	Probidad administrativa, interés general, transparencia y bases de la Administración.
Resolución Exenta N° 80 de 2026	Texto refundido y sistematizado de la Instrucción General sobre Transparencia Activa vigente desde 2026.
Ley N° 21.719	Nuevo marco de protección y tratamiento de datos personales, con vigencia desde el 1 de diciembre de 2026.

Dos dimensiones complementarias

Dimensión	Qué exige	Ejemplo
Transparencia activa	Publicar y actualizar información sin que exista una solicitud.	Estructura, personal, contrataciones, transferencias y presupuesto.
Derecho de acceso	Recibir, tramitar y responder solicitudes de cualquier persona.	Entrega de contratos, expedientes, bases o informes que obren en poder del órgano.

SECCIÓN 2

Antecedentes y creación de la Ley N° 20.285

Evolución desde la probidad administrativa hacia un derecho exigible.

Año	Hito
1999	Ley N° 19.653 fortalece probidad y transparencia administrativa.
2005	Reforma constitucional incorpora el principio de publicidad en el artículo 8.
2006	Corte Interamericana dicta sentencia Claude Reyes y otros vs. Chile.
2008	Publicación de la Ley N° 20.285.
2009	Entrada en vigencia y funcionamiento del nuevo sistema.
2026	Nueva instrucción de transparencia activa y transición hacia Ley N° 21.719.

1. De la cultura del secreto al principio de publicidad

Durante buena parte del siglo XX, la gestión administrativa chilena funcionó con una lógica en la que la información estatal era tratada principalmente como un insumo interno. Aunque existían mecanismos sectoriales de publicidad, acceso a expedientes y control administrativo, no había un sistema general que reconociera a toda persona un derecho autónomo, uniforme y exigible de acceso a la información pública. La posibilidad de conocer antecedentes dependía de la regulación de cada sector, de la calidad de interesado en un procedimiento o de la voluntad del órgano.

La evolución democrática posterior impulsó una concepción diferente: la información producida o mantenida por el Estado no pertenece a las autoridades de turno, sino que se vincula con el ejercicio de funciones públicas y con recursos aportados por la comunidad. Desde esta perspectiva, la publicidad permite comprender decisiones, controlar el gasto, detectar conflictos de interés, evaluar políticas públicas, participar informadamente y exigir responsabilidades. La transparencia se conecta, por tanto, con probidad, democracia, libertad de expresión, participación ciudadana y calidad de la gestión.

Este cambio cultural es relevante porque la Ley N° 20.285 no debe aplicarse como una excepción tolerada dentro de una regla de secreto. El modelo es exactamente el contrario: la publicidad es la regla y el secreto o reserva es excepcional. La autoridad que restringe el acceso debe identificar una causal legal, explicar cómo se produciría una afectación concreta y limitar la reserva a la porción estrictamente necesaria. La mera incomodidad institucional, el temor a críticas o la existencia de información compleja no justifican una denegación.

La transición desde una administración cerrada hacia una administración abierta requiere más que una ley. Exige gestión documental, archivos íntegros, responsabilidades internas, trazabilidad de solicitudes, lenguaje claro, capacitación y liderazgo. Un órgano que no organiza sus documentos puede incumplir aun cuando formalmente declare apoyar la transparencia. Por ello, el acceso a información y la modernización administrativa se refuerzan mutuamente.

2. Ley N° 19.653 y la probidad administrativa

Un antecedente normativo decisivo fue la Ley N° 19.653, publicada en diciembre de 1999, que fortaleció el régimen de probidad administrativa y modificó la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Esta reforma incorporó expresamente la idea de que la función pública debe ejercerse con transparencia, permitiendo y promoviendo el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones.

La probidad y la transparencia son conceptos relacionados pero no idénticos. La probidad exige una conducta funcionaria intachable, honesta y leal, con preeminencia del interés general. La transparencia proporciona condiciones para observar, comprender y controlar el ejercicio de la función pública. Una administración puede poseer funcionarios honestos y, aun así, mantener procedimientos opacos; del mismo modo, la publicación de abundantes datos no garantiza por sí sola una conducta íntegra. El sistema jurídico combina ambos enfoques: deberes éticos de quienes ejercen poder y mecanismos institucionales que permiten escrutinio.

La Ley N° 19.653 también vinculó el interés general con el acceso ciudadano a la información administrativa. Esto preparó el terreno para un régimen más robusto, pero el sistema todavía presentaba límites: dispersión normativa, falta de un órgano especializado con capacidad de resolver reclamos y ausencia de un procedimiento uniforme para cualquier persona. La experiencia demostró que reconocer una orientación general de transparencia no bastaba; era necesario definir qué información es pública, establecer plazos, regular excepciones y crear consecuencias frente al incumplimiento.

En la práctica institucional actual, este antecedente continúa siendo útil. Cuando una autoridad analiza una solicitud, no sólo aplica artículos de la Ley N° 20.285; actúa dentro de un marco de servicio al interés general, probidad, eficiencia y responsabilidad administrativa. La transparencia es parte del estándar de buen funcionamiento del Estado y no una tarea exclusiva de la oficina que recibe solicitudes.

3. Reforma constitucional de 2005: artículo 8

La reforma constitucional introducida por la Ley N° 20.050 en 2005 consolidó el principio de publicidad en el artículo 8 de la Constitución. La norma establece que son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. También dispone que una ley de quórum calificado puede establecer reserva o secreto cuando la publicidad afecte el debido cumplimiento de las funciones de los órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional.

Esta disposición cumple varias funciones. Primero, eleva la publicidad al nivel constitucional y la presenta como regla estructural del ejercicio del poder. Segundo, delimita las grandes categorías que pueden justificar una reserva. Tercero, exige que las restricciones tengan respaldo legal calificado, impidiendo que una autoridad cree secretos mediante una simple práctica interna, un instructivo informal o una cláusula genérica. Cuarto, obliga a interpretar la legislación ordinaria de manera compatible con la máxima apertura posible.

Es importante distinguir entre la publicidad constitucional de actos, resoluciones, fundamentos y procedimientos, y el alcance legal más amplio de la Ley N° 20.285. Esta última incluye, además, información elaborada con presupuesto público y toda información que obre en poder de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, origen o procesamiento, salvo excepciones. Por eso, una solicitud puede recaer sobre bases de datos, correos institucionales, informes, minutas, registros audiovisuales o documentos no formalizados como acto administrativo, siempre que se encuentren en poder del órgano y no concurra una causal de reserva.

La Constitución no convierte toda información estatal en inmediatamente publicable sin examen. El mismo artículo 8 reconoce bienes jurídicos que deben protegerse. El desafío es realizar una ponderación fundada y no automática. En vez de optar entre publicar todo o negar todo, el principio de divisibilidad obliga a separar datos, tachar antecedentes protegidos y entregar la parte pública cuando ello sea posible.

4. Caso Claude Reyes y otros vs. Chile

El caso Claude Reyes y otros vs. Chile se originó en solicitudes efectuadas en 1998 al Comité de Inversiones Extranjeras respecto de un proyecto de inversión forestal con potencial impacto ambiental. Parte de la información no fue entregada y los solicitantes no contaron con un recurso judicial efectivo para obtener una revisión suficiente. La Corte Interamericana de Derechos Humanos dictó sentencia el 19 de septiembre de 2006.

La sentencia fue histórica porque reconoció que el artículo 13 de la Convención Americana, relativo a la libertad de pensamiento y expresión, protege el derecho de las personas a buscar y recibir información bajo control del Estado. El acceso no depende de demostrar un interés especial ni de explicar para qué se utilizará la información. Además, las restricciones deben estar previstas por ley, perseguir fines legítimos y ser necesarias en una sociedad democrática.

Para el sistema chileno, el caso confirmó que la transparencia es también un derecho humano y no sólo una técnica de administración. El Estado debe responder, justificar las negativas y ofrecer mecanismos efectivos de impugnación. La importancia del caso no radica en afirmar que por sí solo creó la Ley N° 20.285, pues el proceso legislativo y los antecedentes internos ya estaban en desarrollo, sino en que fortaleció el contexto jurídico y político para construir un sistema compatible con los estándares interamericanos.

En la aplicación cotidiana, el caso recuerda que una respuesta insuficiente puede vulnerar más de un deber. No basta con entregar algunos antecedentes sin explicar qué parte se deniega, qué causal se invoca o cómo reclamar. La decisión debe ser comprensible, trazable y revisable. La calidad de la motivación es parte de la garantía del derecho.

5. Tramitación, publicación y entrada en vigencia

La Ley N° 20.285 se inició en una moción parlamentaria de los senadores Jaime Gazmuri y Hernán Larraín. El proceso legislativo recogió antecedentes nacionales e internacionales y configuró un diseño compuesto por publicidad de la información, transparencia activa, derecho de acceso, procedimiento de amparo, Consejo para la Transparencia y sanciones.

La ley fue promulgada el 11 de agosto de 2008 y publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008. Su regla general de vigencia estableció un período de ocho meses, por lo que el nuevo sistema comenzó a operar en abril de 2009. Este plazo permitió crear capacidades, organizar unidades internas, habilitar sitios electrónicos y constituir el Consejo para la Transparencia.

La creación de un órgano autónomo especializado fue una innovación central. El Consejo para la Transparencia quedó encargado de promover la transparencia, fiscalizar el cumplimiento, dictar instrucciones generales, resolver amparos y aplicar sanciones en los casos establecidos. Su existencia reduce la dependencia del solicitante respecto del mismo órgano que negó la información y crea criterios interpretativos aplicables a la Administración.

Desde su entrada en vigencia, el sistema ha evolucionado mediante jurisprudencia administrativa y judicial, instrucciones generales, recomendaciones y reformas sectoriales. La ley debe leerse junto con su reglamento, la Constitución, la Ley N° 19.880, la Ley N° 18.575, la legislación de protección de datos, las leyes orgánicas de determinados órganos y las normas especiales que establecen deberes de publicidad. Por ello, una capacitación actualizada no puede limitarse al texto original de 2008.

6. Línea evolutiva hasta 2026

Entre 2009 y 2026, la transparencia chilena pasó de una fase de instalación a una etapa de consolidación y modernización. Las primeras prioridades fueron habilitar portales, normalizar solicitudes, crear registros y resolver controversias básicas sobre entrega y reserva. Con el tiempo surgieron desafíos más complejos: bases de datos masivas, algoritmos, correos electrónicos, formatos reutilizables, protección de datos personales, ciberseguridad, gestión documental y obligaciones sectoriales de publicación.

La transformación digital del Estado amplía las posibilidades de acceso, pero también aumenta riesgos. Un documento digital puede ser difundido con rapidez, contener metadatos o combinar datos de miles de personas. Por eso, la transparencia moderna requiere controles de calidad, anonimización y seguridad desde el diseño. La entrega no debe consistir simplemente en exportar una base completa sin revisar los campos protegidos.

En 2026 el Consejo para la Transparencia aprobó un texto refundido, coordinado y sistematizado de la Instrucción General sobre Transparencia Activa mediante Resolución Exenta N° 80. Esta actualización integra nuevos requerimientos y considera cambios legislativos en contratación pública, permisos y otras materias. También incorpora precauciones frente a datos personales, datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes.

A la fecha de actualización de este módulo, la Ley N° 21.719 entrará en vigencia el 1 de diciembre de 2026. La nueva normativa crea la Agencia de Protección de Datos Personales y eleva los estándares aplicables al tratamiento de datos. El operador de transparencia debe comprender la temporalidad: no anticipar indebidamente normas que aún no rigen, pero sí preparar procedimientos compatibles con el nuevo escenario. La respuesta pública deberá coordinar dos objetivos igualmente relevantes: acceso efectivo y protección responsable.

SECCIÓN 3

Objetivos y arquitectura del sistema

Cómo la ley transforma la publicidad en obligaciones, procedimientos y control.

1. Objeto legal y arquitectura del sistema

El artículo 1 de la Ley N° 20.285 define un objeto amplio: regular 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 ejercerlo y ampararlo, y las excepciones a la publicidad. Cada componente responde a una falla que un sistema incompleto podría presentar.

El principio orienta a autoridades y funcionarios. El derecho reconoce una posición jurídica a toda persona. El procedimiento convierte el derecho en una vía practicable. El amparo permite revisar una denegación o falta de respuesta. Las excepciones protegen bienes legítimos y evitan que la apertura cause daños constitucionalmente relevantes. El Consejo aporta fiscalización, interpretación y sanción. La transparencia activa reduce la necesidad de solicitudes individuales.

Esta arquitectura debe comprenderse como un circuito. Un órgano organiza y publica información; la persona consulta el portal o formula una solicitud; la institución identifica documentos y terceros; entrega, deriva, proroga o deniega de manera fundada; el solicitante puede reclamar; el Consejo revisa y ordena medidas; las decisiones retroalimentan procedimientos internos. Cuando una etapa falla, aumenta la carga de las demás.

El sistema no obliga a crear información inexistente en cualquier formato solicitado, pero sí exige buscar y entregar aquella que obra en poder del órgano. Si los antecedentes están dispersos, la institución debe realizar las operaciones razonables de búsqueda, extracción o sistematización que no impliquen elaborar un estudio nuevo. La frontera depende de cada caso y debe analizarse con criterios de facilitación y máxima divulgación.

2. Objetivo democrático: control social y participación

La transparencia permite que las personas observen cómo se adoptan decisiones, qué antecedentes fueron considerados, quiénes intervienen y cómo se utilizan recursos públicos. Este control social complementa los mecanismos institucionales de fiscalización. La ciudadanía, el periodismo, la academia, organizaciones sociales, empresas y comunidades pueden detectar inconsistencias, evaluar promesas y formular propuestas basadas en evidencia.

El acceso es instrumental para otros derechos. Una comunidad puede requerir estudios ambientales para participar en una evaluación; una persona puede solicitar criterios de asignación de beneficios; una organización puede revisar contratos; un investigador puede analizar datos sanitarios anonimizados. La ley no exige declarar el propósito, pero reconocer estas aplicaciones ayuda a comprender su relevancia.

La participación informada exige información oportuna y comprensible. Publicar un archivo ilegible, desactualizado o sin contexto puede cumplir sólo de forma aparente. La transparencia de calidad considera formatos accesibles, buscabilidad, lenguaje claro, metadatos y actualización. En el caso de personas con discapacidad, la accesibilidad digital se vincula con igualdad y no discriminación.

La confianza pública no se genera ocultando problemas, sino mostrando criterios, evidencias, correcciones y resultados. La transparencia puede revelar errores, pero también demuestra capacidad institucional para responder y mejorar. Un órgano que explica con claridad por qué adoptó una decisión fortalece su legitimidad, incluso cuando la decisión no satisface a todos.

3. Objetivo administrativo: mejor gestión y trazabilidad

La obligación de entregar información crea incentivos para ordenar archivos, definir responsables y documentar decisiones. Cuando un organismo sabe que sus actos pueden ser revisados, aumenta la importancia de registrar fundamentos, versiones, aprobaciones y responsables. La transparencia funciona así como una herramienta de calidad administrativa.

La gestión documental es el soporte material del derecho. Sin clasificación, conservación y búsqueda, la institución no puede responder de manera oportuna ni demostrar que realizó una búsqueda diligente. Los sistemas deben considerar el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su transferencia, eliminación o conservación permanente conforme a las reglas aplicables.

La trazabilidad también protege a funcionarios. Un expediente completo permite acreditar que una decisión se adoptó conforme a criterios objetivos. En cambio, la ausencia de registros expone al órgano a sospechas, reclamos y responsabilidades. Documentar no significa acumular archivos sin orden; significa producir evidencia fiable, contextualizada y recuperable.

La transparencia debe integrarse a procesos sustantivos y no quedar aislada en una unidad. Compras, recursos humanos, finanzas, planificación, asesoría jurídica, tecnologías y atención ciudadana generan información que puede ser solicitada o publicada. La oficina de transparencia coordina, pero cada unidad es responsable de la calidad y oportunidad de sus antecedentes.

4. Dos dimensiones: transparencia activa y derecho de acceso

La transparencia activa es la publicación permanente y actualizada de categorías definidas por la ley y por instrucciones del Consejo. Incluye, entre otros antecedentes, estructura, funciones, marco normativo, personal y remuneraciones, contrataciones, transferencias, presupuesto, auditorías, mecanismos de participación y actos con efectos sobre terceros. Su lógica es preventiva: información de alto interés debe estar disponible sin que cada persona la solicite.

El derecho de acceso, también llamado transparencia pasiva en lenguaje práctico, permite pedir información específica que obre en poder de un órgano. La solicitud no requiere explicar motivo. El órgano debe responder dentro del plazo legal, que en el régimen general es de veinte días hábiles, con una prórroga excepcional de hasta diez días hábiles cuando sea difícil reunir la información y siempre que se comunique oportunamente y con fundamentos.

Ambas dimensiones se complementan. Una transparencia activa robusta disminuye solicitudes repetitivas. Las solicitudes, a su vez, revelan qué información debería publicarse proactivamente. Si cientos de personas solicitan el mismo conjunto de datos, la institución puede mejorar su portal y reducir carga futura.

La información publicada no debe utilizarse como excusa para dificultar el acceso. Cuando un antecedente está permanentemente disponible, el órgano puede indicar la fuente, lugar y forma precisa de acceso. No basta remitir a la página principal o a un portal complejo sin ruta directa. El principio de facilitación exige una orientación útil.

5. Publicidad, reserva y prueba de daño

El sistema parte de la presunción de publicidad. Las causales del artículo 21 son taxativas y deben interpretarse restrictivamente. La autoridad no puede denegar porque la información sea sensible en un sentido coloquial, porque pueda generar debate o porque requiera trabajo de revisión. Debe explicar la causal aplicable y la afectación que la publicidad produciría.

Las categorías generales de reserva se relacionan con el debido cumplimiento de las funciones del órgano, derechos de las personas, seguridad de la Nación, interés nacional y secretos establecidos por ley de quórum calificado. Dentro de ellas existen hipótesis específicas, como antecedentes de defensas jurídicas, deliberaciones previas y distracción indebida. Sin embargo, nombrar la causal no es suficiente. Debe existir una conexión razonable, presente o probable entre divulgación y daño.

La divisibilidad actúa como técnica de minimización de la reserva. Si un contrato contiene nombre del proveedor, precio, objeto y también datos bancarios o domicilios particulares, corresponde entregar lo público y ocultar lo protegido. La decisión debe informar que se aplicaron tarjado o anonimización y señalar la base jurídica.

La protección de datos no crea una reserva automática de cualquier nombre. Debe distinguirse entre datos vinculados al ejercicio de funciones públicas, datos de contexto, datos sensibles, información de niños y antecedentes de vida privada. La ponderación considera finalidad, proporcionalidad, expectativa razonable de privacidad y relevancia pública.

6. Consejo para la Transparencia y responsabilidad

El Consejo para la Transparencia es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su objeto es promover la transparencia, fiscalizar el cumplimiento y garantizar el derecho de acceso. Entre sus funciones se encuentran resolver amparos, dictar instrucciones generales, formular recomendaciones, capacitar, difundir y aplicar sanciones en los casos legales.

La autonomía del Consejo es relevante porque permite una revisión externa especializada. El amparo se presenta cuando la información es denegada, se entrega de manera incompleta, no se responde dentro de plazo o se incumplen otros aspectos del derecho. La resolución puede ordenar entrega, validar una reserva, establecer medidas y, cuando corresponda, dar lugar a procedimientos sancionatorios.

La Ley contempla multas respecto de autoridades o jefaturas en situaciones como denegación infundada, incumplimiento de una decisión firme o infracción injustificada de transparencia activa. El objetivo no es sancionar errores menores de buena fe, sino asegurar que las obligaciones tengan consecuencias y que las jefaturas asuman responsabilidad por el sistema institucional.

La responsabilidad efectiva se construye con controles preventivos: indicadores, alertas de plazo, revisión jurídica, respaldo de entrega, capacitación y auditoría. Esperar un reclamo para corregir un proceso es costoso. Una buena unidad de

transparencia utiliza la jurisprudencia como fuente de aprendizaje y actualiza procedimientos antes de que se repita una infracción.

Regla de servicio

Una unidad de transparencia no debe actuar como filtro para impedir acceso. Su función es facilitar, coordinar búsquedas, proteger jurídicamente lo necesario y entregar el máximo contenido posible dentro de plazo.

SECCIÓN 4

Principios fundamentales del derecho de acceso

Los once principios del artículo 11 aplicados a decisiones reales.

El artículo 11 de la Ley N° 20.285 enumera once principios del derecho de acceso. No son declaraciones ornamentales: funcionan como criterios de interpretación, diseño de procedimientos y resolución de casos difíciles. Cuando el texto de una regla admite más de una lectura, debe preferirse aquella que facilite el acceso, maximice la divulgación y preserve de forma proporcional los bienes protegidos.

Los principios también ayudan a evaluar la calidad de una respuesta. Una institución puede cumplir el plazo pero vulnerar facilitación si entrega un enlace genérico. Puede entregar gran parte de un documento pero desconocer divisibilidad si niega la totalidad por un dato personal aislado. Puede publicar datos mensualmente pero afectar gratuidad si exige pagos no autorizados.

Para aplicar los principios conviene utilizar una secuencia: identificar la información; verificar si obra en poder del órgano; reconocer posibles derechos o funciones afectadas; buscar una causal legal; evaluar daño; separar la parte protegida; elegir el medio más accesible; responder dentro de plazo; explicar fundamentos y vías de reclamo. Esta metodología evita decisiones intuitivas o basadas en temor.

N°	Principio	Definición	Consecuencia práctica
1	Relevancia	Se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha, origen, clasificación o procesamiento.	Impide descartar antecedentes porque sean antiguos, preliminares, electrónicos o producidos por otra unidad. La pregunta central es si obran en poder del órgano.
2	Libertad de información	Toda persona puede acceder a información en poder de los órganos, con las únicas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.	La condición personal, nacionalidad, profesión o relación con el asunto no determina la titularidad del derecho. Tampoco se exige demostrar interés.
3	Apertura o transparencia	Toda información en poder de la Administración se presume pública, salvo que esté sujeta a una excepción.	Traslada la carga argumentativa al órgano que pretende reservar. La duda inicial debe resolverse a favor del acceso, sin perjuicio del análisis de derechos de terceros.
4	Máxima divulgación	Los órganos deben proporcionar información en los términos más amplios posibles y excluir únicamente aquello sujeto a excepción.	Exige reducir al mínimo la porción reservada, elegir formatos útiles y evitar interpretaciones extensivas de las causales de secreto.
5	Divisibilidad	Cuando un documento contiene información pública y reservada, se entrega la primera y se excluye la segunda.	Es la base de la entrega parcial, el tarjado y la anonimización. Debe conservarse el sentido del documento y dejar constancia de la supresión.
6	Facilitación	Los mecanismos y procedimientos deben facilitar el ejercicio del derecho y excluir exigencias que puedan obstruirlo.	Obliga a orientar, derivar cuando corresponda, ayudar a precisar solicitudes y usar un lenguaje comprensible. No se deben exigir formalidades no previstas.
7	No discriminación	La información se entrega en igualdad de condiciones, sin distinciones arbitrarias y sin exigir causa o motivo.	Prohíbe respuestas diferentes según la opinión política, profesión, cercanía con la autoridad o intención presumida del solicitante.
8	Oportunidad	La respuesta debe entregarse	El plazo máximo no debe

		dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y sin trámites dilatorios.	convertirse en regla de espera. Si la información está disponible, puede responderse antes. Las prórrogas requieren dificultad real y comunicación previa.
9	Control	El cumplimiento es objeto de fiscalización permanente y las decisiones son reclamables ante un órgano externo.	Asegura revisión, uniformidad y posibilidad de corrección. Exige conservar expediente, copia de comunicaciones y fundamento de la decisión.
10	Responsabilidad	El incumplimiento genera responsabilidades y puede originar sanciones.	Las obligaciones no son recomendaciones. Las jefaturas deben implementar sistemas, asignar recursos y supervisar el cumplimiento.
11	Gratuidad	El acceso es gratuito, sin perjuicio de los costos directos de reproducción autorizados.	No puede cobrarse el tiempo funcionario de búsqueda o revisión. Deben preferirse formatos digitales que eviten costos y barreras.

1. Relevancia

- **Definición:** Se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha, origen, clasificación o procesamiento.
- **Aplicación:** Impide descartar antecedentes porque sean antiguos, preliminares, electrónicos o producidos por otra unidad. La pregunta central es si obran en poder del órgano.
- **Ejemplo:** Una municipalidad recibe una solicitud por fotografías de inspecciones realizadas hace cinco años. No puede negar por antigüedad; debe buscar en archivos y respaldos conforme a sus sistemas.

2. Libertad de información

- **Definición:** Toda persona puede acceder a información en poder de los órganos, con las únicas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.
- **Aplicación:** La condición personal, nacionalidad, profesión o relación con el asunto no determina la titularidad del derecho. Tampoco se exige demostrar interés.
- **Ejemplo:** Una persona extranjera puede solicitar estadísticas de permisos sectoriales sin explicar el uso que dará a los datos.

3. Apertura o transparencia

- **Definición:** Toda información en poder de la Administración se presume pública, salvo que esté sujeta a una excepción.
- **Aplicación:** Traslada la carga argumentativa al órgano que pretende reservar. La duda inicial debe resolverse a favor del acceso, sin perjuicio del análisis de derechos de terceros.
- **Ejemplo:** Ante una minuta interna, el órgano debe analizar su contenido y etapa; no puede clasificarla como reservada sólo por llamarse interna.

4. Máxima divulgación

- **Definición:** Los órganos deben proporcionar información en los términos más amplios posibles y excluir únicamente aquello sujeto a excepción.
- **Aplicación:** Exige reducir al mínimo la porción reservada, elegir formatos útiles y evitar interpretaciones extensivas de las causales de secreto.
- **Ejemplo:** En un expediente disciplinario concluido, pueden protegerse datos sensibles, pero entregarse actos, fechas, cargos y fundamentos que sean públicos.

5. Divisibilidad

- **Definición:** Cuando un documento contiene información pública y reservada, se entrega la primera y se excluye la segunda.
- **Aplicación:** Es la base de la entrega parcial, el tarjado y la anonimización. Debe conservarse el sentido del documento y dejar constancia de la supresión.
- **Ejemplo:** De una nómina de beneficiarios se entregan montos y criterios, eliminando datos sensibles o identificadores cuando no existe justificación de publicidad.

6. Facilitación

- **Definición:** Los mecanismos y procedimientos deben facilitar el ejercicio del derecho y excluir exigencias que puedan obstruirlo.
- **Aplicación:** Obliga a orientar, derivar cuando corresponda, ayudar a precisar solicitudes y usar un lenguaje comprensible. No se deben exigir formalidades no previstas.
- **Ejemplo:** Si la petición menciona un nombre aproximado del programa, el órgano ayuda a identificarlo en vez de rechazar de inmediato.

7. No discriminación

- **Definición:** La información se entrega en igualdad de condiciones, sin distinciones arbitrarias y sin exigir causa o motivo.
- **Aplicación:** Prohíbe respuestas diferentes según la opinión política, profesión, cercanía con la autoridad o intención presumida del solicitante.
- **Ejemplo:** Un periodista y un vecino reciben el mismo estándar de acceso frente a una solicitud equivalente.

8. Oportunidad

- **Definición:** La respuesta debe entregarse dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y sin trámites dilatorios.
- **Aplicación:** El plazo máximo no debe convertirse en regla de espera. Si la información está disponible, puede responderse antes. Las prórrogas requieren dificultad real y comunicación previa.
- **Ejemplo:** Un informe ya digitalizado no debe esperar veinte días sólo porque el plazo lo permite.

9. Control

- **Definición:** El cumplimiento es objeto de fiscalización permanente y las decisiones son reclamables ante un órgano externo.
- **Aplicación:** Asegura revisión, uniformidad y posibilidad de corrección. Exige conservar expediente, copia de comunicaciones y fundamento de la decisión.
- **Ejemplo:** Si se deniega una base por derechos de terceros, el solicitante puede presentar amparo ante el Consejo.

10. Responsabilidad

- **Definición:** El incumplimiento genera responsabilidades y puede originar sanciones.
- **Aplicación:** Las obligaciones no son recomendaciones. Las jefaturas deben implementar sistemas, asignar recursos y supervisar el cumplimiento.
- **Ejemplo:** Una denegación infundada o el incumplimiento de una decisión firme puede generar multa sobre la remuneración de la autoridad responsable.

11. Gratuidad

- **Definición:** El acceso es gratuito, sin perjuicio de los costos directos de reproducción autorizados.
- **Aplicación:** No puede cobrarse el tiempo funcionario de búsqueda o revisión. Deben preferirse formatos digitales que eviten costos y barreras.
- **Ejemplo:** El envío por correo electrónico de un PDF no justifica cobro; una copia física excepcional puede generar costo directo de reproducción.

SECCIÓN 5

Sujetos obligados y regímenes especiales

Identificar correctamente al sujeto evita derivaciones y respuestas jurídicas erróneas.

Categoría	Regla de análisis
Administración central, servicios, gobiernos regionales y municipalidades	Régimen general de la Ley N° 20.285.
Fuerzas Armadas, Carabineros y PDI	Sujetos obligados; posibles reservas específicas deben fundarse y aplicarse parcialmente cuando corresponda.
Contraloría y Banco Central	Aplicación de disposiciones expresas y leyes orgánicas especiales.
Empresas públicas y sociedades controladas	Régimen específico de transparencia empresarial y análisis de competencia o secretos comerciales.
Congreso, Poder Judicial y órganos autónomos	Obligaciones expresas y normas orgánicas o procedimentales propias.
Entidades privadas relacionadas con el Estado	No quedan automáticamente sometidas al régimen general; sí puede accederse a antecedentes que obran en poder del órgano público y a obligaciones especiales.

1. Regla general del artículo 2

La Ley N° 20.285 se aplica de manera general a los órganos y servicios de la Administración del Estado. Su artículo 2 menciona ministerios, intendencias, gobernaciones, gobiernos regionales, municipalidades, Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y órganos o servicios creados para el cumplimiento de la función administrativa. Algunas denominaciones del texto reflejan la estructura existente en 2008; la identificación actual debe considerar las reformas institucionales posteriores, sin perder de vista la función administrativa ejercida.

La clave no es únicamente el nombre formal. Debe analizarse la norma de creación, personalidad jurídica, relación con el Estado, función que cumple, régimen orgánico y disposiciones especiales. Un servicio público descentralizado continúa sujeto aunque tenga patrimonio propio. Una unidad interna no es un sujeto independiente, pero debe colaborar con el órgano al que pertenece.

En los sujetos de aplicación general operan las obligaciones de transparencia activa, el procedimiento de solicitud, el amparo ante el Consejo y el régimen sancionatorio, salvo particularidades legales. El órgano debe contar con canales electrónicos y presenciales, responsables, registro de solicitudes y mecanismos de coordinación.

La descentralización territorial o funcional no elimina la obligación. Los gobiernos regionales y municipalidades administran recursos y adoptan decisiones con impacto directo en comunidades, por lo que la transparencia es particularmente relevante para presupuestos, subvenciones, permisos, contratos, personal y sesiones de órganos colegiados.

2. Administración central y servicios públicos

Los ministerios, subsecretarías, delegaciones presidenciales, servicios públicos centralizados y descentralizados forman parte del núcleo de aplicación. Cada organismo responde por la información que obra en su poder, sin perjuicio de derivar cuando identifica a otro órgano competente.

En estructuras complejas, la solicitud debe gestionarse de forma institucional. No corresponde exigir que la persona conozca la unidad exacta, el departamento o el funcionario que posee los documentos. La oficina de transparencia distribuye internamente y consolida la respuesta. La falta de coordinación no puede trasladarse al solicitante.

Los servicios con presencia regional deben definir si las oficinas territoriales responden directamente o a través del nivel central. Cualquiera sea el modelo, debe evitar duplicidad, pérdida de solicitudes y respuestas contradictorias. Los sistemas electrónicos permiten trazabilidad y alertas.

Cuando un antecedente fue enviado por otro órgano, la institución receptora igualmente lo posee. El origen externo no elimina la presunción de publicidad. Puede ser necesario consultar a terceros o analizar normas especiales, pero no basta decir que el documento pertenece a otra entidad.

3. Gobiernos regionales y municipalidades

Los gobiernos regionales y municipalidades son sujetos obligados. Deben publicar información sobre estructura, autoridades, personal, presupuesto, transferencias, contrataciones, actos y otras materias. Las actas y acuerdos de órganos colegiados tienen especial relevancia para la participación territorial.

En el ámbito municipal suelen coexistir corporaciones, asociaciones, empresas y entidades privadas relacionadas. No todas quedan automáticamente sometidas al régimen general por recibir fondos o tener vínculos con el municipio. Debe revisarse su naturaleza jurídica, control, función y legislación específica. No obstante, el municipio sí debe transparentar transferencias, convenios, fiscalización y antecedentes que obren en su poder, respetando derechos protegidos.

Las solicitudes municipales frecuentemente involucran permisos, patentes, obras, inspecciones, subvenciones, gastos y personal. La respuesta debe coordinar unidades técnicas y jurídicas. En planos, expedientes o antecedentes de propiedades pueden existir datos personales o riesgos de seguridad que requieren entrega parcial.

La actualización 2026 de la Instrucción General sobre Transparencia Activa incorpora obligaciones sectoriales nuevas, incluidas materias urbanísticas y de autorizaciones. Esto demuestra que el artículo 7 no agota todos los deberes: leyes posteriores pueden añadir categorías de publicación para determinados sujetos.

4. Fuerzas Armadas y fuerzas de orden

Las Fuerzas Armadas, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones se encuentran dentro del ámbito general indicado por la ley. La naturaleza de sus funciones no las excluye del principio de publicidad. Al mismo tiempo, parte de su información puede involucrar defensa, orden público, seguridad, investigaciones o derechos de personas.

El análisis debe ser específico. No toda información institucional es secreta por pertenecer a un organismo de seguridad. Presupuestos, contrataciones, dotación en ciertos niveles, actos administrativos y estadísticas pueden ser públicos. En cambio, planes operativos, identidades protegidas, técnicas investigativas o antecedentes cuya difusión genere un riesgo real pueden quedar cubiertos por causales legales.

La motivación de una reserva debe explicar la afectación sin revelar el contenido protegido. Es posible describir la categoría, el riesgo y la norma aplicable. Las reservas generales por materia o institución son incompatibles con máxima divulgación.

La divisibilidad es especialmente útil: estadísticas agregadas, periodos, montos o criterios pueden entregarse sin divulgar ubicaciones tácticas, identidades o capacidades sensibles. La respuesta de calidad busca una alternativa informativa antes de negar totalmente.

5. Contraloría General y Banco Central

La Contraloría General de la República y el Banco Central se someten a las disposiciones que la Ley N° 20.285 señala expresamente y a sus respectivas leyes orgánicas. Esto configura un régimen especial, no una exclusión absoluta. Ambos órganos se rigen por el principio constitucional de transparencia y poseen normas particulares sobre publicidad, acceso y reclamación.

La diferencia práctica se encuentra en la ruta institucional y en determinadas excepciones o procedimientos. Por ello, antes de orientar a un solicitante debe revisarse el régimen orgánico aplicable. No es correcto afirmar simplemente que estos órganos no están sujetos a transparencia.

En el Banco Central existen reservas específicas vinculadas a operaciones, información financiera y funciones macroeconómicas. En Contraloría, la naturaleza fiscalizadora y los procedimientos en curso pueden requerir análisis. Sin embargo, dictámenes, resoluciones y abundante información institucional se publican activamente.

La lección general es que los sujetos especiales combinan estándares comunes con reglas propias. El operador debe identificar qué títulos o artículos de la Ley se aplican, cuál es el órgano revisor y qué ley orgánica complementa el sistema.

6. Empresas públicas y sociedades con control estatal

La Ley contempla a las empresas públicas creadas por ley, empresas del Estado y sociedades en que el Estado tenga participación accionaria superior al 50 por ciento o mayoría en el directorio. La aplicación se concentra en las disposiciones que la propia ley establece, especialmente obligaciones de transparencia activa adaptadas a su naturaleza empresarial.

El criterio combina forma jurídica y control estatal. Una sociedad no deja de tener deberes por operar bajo reglas de derecho privado. Cuando el Estado controla la propiedad o el directorio, existe un interés público reforzado en conocer estructura, composición, funciones, estados financieros, filiales, remuneraciones de directivos y otros antecedentes definidos por la normativa.

La transparencia debe convivir con competencia, secretos comerciales y derechos económicos. Las empresas no pueden invocar competencia de manera abstracta; deben demostrar cómo la divulgación afectaría derechos o intereses protegidos. A su vez, los solicitantes no pueden asumir que toda información comercial es pública sin límites.

Ejemplos conocidos incluyen Televisión Nacional de Chile, Empresa Nacional de Minería, Empresa de Ferrocarriles del Estado, Codelco y BancoEstado, considerando siempre sus leyes y regulaciones particulares. La clasificación debe verificarse con datos actuales de propiedad y gobierno corporativo.

7. Congreso Nacional

El Congreso Nacional se rige por el principio de transparencia y debe cumplir las obligaciones que la Ley N° 20.285 le aplica expresamente, además de sus reglamentos y normas orgánicas. Debe publicar, entre otros elementos, asistencia de parlamentarios, votaciones, dietas y asignaciones.

El régimen parlamentario reconoce la necesidad de publicidad de deliberaciones y decisiones representativas, pero también considera reglas propias de funcionamiento. Las solicitudes deben canalizarse según los procedimientos de cada Cámara.

La transparencia legislativa incluye acceso a proyectos, indicaciones, informes de comisiones, votaciones, sesiones y antecedentes presupuestarios. Gran parte se encuentra disponible en plataformas públicas, lo que facilita seguimiento del proceso de formación de la ley.

La existencia de un régimen especial no reduce la exigencia democrática. Al contrario, la publicidad de la actividad legislativa permite conocer cómo se construyen las normas y cómo votan representantes electos.

8. Poder Judicial, tribunales y órganos jurisdiccionales

Los tribunales que forman parte del Poder Judicial, los tribunales especiales y órganos que ejercen jurisdicción poseen obligaciones de transparencia activa y reglas propias de acceso. La Ley N° 20.285 incluyó disposiciones específicas para la publicación institucional y de determinadas sentencias.

La publicidad judicial se relaciona con el principio de acceso a la justicia y control de decisiones. Sin embargo, expedientes pueden contener datos sensibles, antecedentes de niños, víctimas, salud, familia o investigaciones. Las normas procesales y de protección de datos deben coordinarse con transparencia.

No toda solicitud de copia de un expediente se tramita necesariamente por la Ley N° 20.285; puede regirse por normas procesales o sistemas de consulta judicial. La correcta orientación exige identificar la naturaleza del documento y el procedimiento aplicable.

En publicaciones masivas de sentencias, la anonimización es una herramienta central. Debe evitarse que la transparencia produzca una exposición desproporcionada de personas cuando la finalidad de control puede cumplirse sin identificarlas.

9. Ministerio Público, Tribunal Constitucional y Justicia Electoral

El Ministerio Público, el Tribunal Constitucional y la Justicia Electoral se rigen por el principio de transparencia y por las disposiciones que la Ley N° 20.285 les hace aplicables, además de sus leyes orgánicas y normas internas. El sistema reconoce su autonomía y particularidad funcional.

En el Ministerio Público, la publicidad debe compatibilizarse con reserva de investigaciones, protección de víctimas, presunción de inocencia y eficacia persecutoria. Las estadísticas, actos administrativos y antecedentes de gestión pueden tener un régimen distinto de las carpetas investigativas.

El Tribunal Constitucional publica sentencias, roles, tablas y resoluciones, pero determinados antecedentes pueden estar sujetos a reglas procesales. La Justicia Electoral también debe transparentar decisiones y administración conforme a su marco especial.

La regla metodológica es evitar respuestas binarias. No son órganos totalmente fuera de la ley ni sujetos idénticos a un ministerio. Se debe revisar la norma especial, el tipo de información y la vía de reclamo.

10. Entidades privadas, fondos públicos y límites

Una entidad privada no se transforma automáticamente en sujeto de la Ley N° 20.285 por recibir una subvención, celebrar un contrato o ejecutar un programa. Sin embargo, el órgano público que entrega fondos debe publicar y entregar los antecedentes que obren en su poder sobre transferencias, convenios, rendiciones y fiscalización, salvo reservas legales.

Existen leyes especiales que imponen obligaciones de publicidad a entidades privadas, partidos políticos, corporaciones u organizaciones receptoras de fondos. Estas obligaciones deben distinguirse del régimen general de solicitudes ante órganos administrativos.

Cuando una entidad privada ejerce funciones públicas o está controlada por el Estado, el análisis puede ser más complejo. Debe revisarse su ley de creación, integración, financiamiento, potestades y jurisprudencia. No es prudente decidir sólo por la etiqueta corporación o fundación.

Para el ciudadano, la estrategia práctica es solicitar al órgano público competente los documentos que posee: convenio, resolución, transferencias, informes y rendiciones. Si se requiere información que sólo conserva el privado, habrá que identificar si existe una norma específica que obligue a entregarla.

SECCIÓN 6

Procedimiento de acceso a la información

Ruta operacional desde el ingreso hasta la notificación y eventual amparo.

Paso	Acción mínima
1. Registrar	Asignar identificador, conservar texto, canal y fecha.
2. Revisar	Competencia, claridad, existencia probable y terceros.
3. Calcular	Vencimiento de 20 días hábiles y alertas internas.
4. Buscar	Consultar custodios, sistemas, archivos y respaldos razonables.
5. Analizar	Publicidad, datos personales, terceros y causales.
6. Dividir	Preparar versión pública o alternativa informativa.
7. Decidir	Entrega, derivación, inexistencia acreditada o reserva fundada.
8. Notificar	Adjuntar, probar enlaces, informar reclamación y acreditar entrega.

1. Recepción, registro y trazabilidad de una solicitud

El procedimiento comienza cuando una persona presenta una solicitud por un canal habilitado. Debe contener nombre, dirección de contacto, identificación clara de la información y, cuando corresponda, firma. La institución debe interpretar el requerimiento de buena fe y evitar formalismos que transformen el derecho en una carrera de obstáculos. Si la descripción es ambigua, corresponde pedir subsanación de manera precisa, indicando qué elemento debe aclararse y por qué resulta necesario para localizar la información. La solicitud no requiere expresar motivo, acreditar interés ni demostrar ciudadanía chilena.

El registro debe conservar fecha y hora de ingreso, canal, texto íntegro, órgano receptor y datos de contacto. Estos antecedentes permiten calcular días hábiles, demostrar actuaciones y responder un eventual amparo. La trazabilidad es parte de la responsabilidad institucional: cada derivación interna, búsqueda, consulta a terceros, decisión y notificación debe quedar documentada. Una planilla informal sin controles puede producir extravíos, accesos indebidos o vencimientos; por ello, se recomienda un sistema con identificador único, perfiles, alertas y bitácora.

La unidad de transparencia debe revisar de inmediato cuatro aspectos: competencia, claridad, existencia probable de la información y presencia inicial de terceros o datos protegidos. Luego asigna tareas a las unidades custodias con un plazo interno inferior al legal. Las áreas técnicas no deciden aisladamente la respuesta jurídica; informan qué documentos existen, dónde se encuentran, qué esfuerzo exige su recuperación y qué riesgos observan. La decisión final debe integrar perspectiva técnica, jurídica y de servicio.

Los errores más frecuentes son contabilizar el plazo desde una fecha posterior, exigir explicaciones sobre el uso de la información, reenviar correos sin registro, solicitar al ciudadano datos innecesarios o cerrar el caso antes de acreditar la entrega. También es riesgoso copiar a múltiples funcionarios cuando la solicitud contiene datos personales. La institución debe aplicar minimización y mantener canales seguros, especialmente si los anexos incluyen antecedentes sensibles.

Ejemplo: una persona pide los contratos de mantención de vehículos municipales celebrados durante 2025. El órgano registra el ingreso, confirma que la petición es comprensible, solicita a adquisiciones los contratos y anexos, consulta a finanzas por pagos, revisa firmas y datos bancarios, prepara versiones públicas y notifica un enlace estable. La respuesta explica qué se entrega, qué datos se tarjaron y cuáles son las vías de reclamación.

2. Cómputo del plazo y uso excepcional de la prórroga

La Ley N° 20.285 establece un plazo ordinario de veinte días hábiles para responder. El cómputo debe considerar las reglas administrativas aplicables y excluir sábados, domingos y festivos. La institución no dispone de veinte días para empezar a buscar; el plazo es el límite para adoptar y notificar una decisión completa. Una gestión madura fija hitos internos: admisibilidad inicial, búsqueda, revisión jurídica, preparación de versiones públicas, firma y despacho.

La prórroga de hasta diez días hábiles procede excepcionalmente cuando existen circunstancias que hacen difícil reunir la información. Debe comunicarse antes del vencimiento del plazo ordinario y expresar razones concretas. No es una ampliación automática ni una herramienta para compensar desorganización estructural. Una fórmula genérica como 'por razones de buen servicio' no permite comprender la dificultad. Es preferible describir volumen, dispersión, soporte antiguo, necesidad de recuperación técnica o coordinación territorial.

Para controlar plazos, el sistema debe mostrar fecha de ingreso, vencimiento ordinario, fecha máxima para comunicar prórroga y vencimiento prorrogado. Las alertas deben anticiparse varios días. Si intervienen terceros, la consulta debe emitirse tempranamente porque sus plazos se insertan en el procedimiento. La autoridad firmante necesita recibir el expediente con tiempo para revisar fundamentos, no minutos antes del vencimiento.

Una respuesta tardía vulnera el principio de oportunidad aunque finalmente entregue toda la información. También genera riesgo comunicar la prórroga después del vencimiento o usarla en todos los casos como práctica institucional. Otro error es considerar como respuesta un aviso que sólo dice que la solicitud está siendo procesada. La respuesta debe resolver el fondo, entregar, derivar, informar inexistencia acreditada o denegar fundadamente.

Ejemplo: se solicitan expedientes de cien licitaciones almacenados en tres oficinas regionales. La unidad documenta que debe recuperar archivos físicos, digitalizar anexos y revisar datos de terceros. Comunica oportunamente una prórroga fundada y organiza entregas por lotes. La explicación demuestra una dificultad real y permite al solicitante conocer la nueva fecha.

3. Búsqueda diligente, existencia e inexistencia de información

El derecho de acceso recae sobre información que obra en poder del órgano. La obligación no consiste siempre en crear un documento nuevo, pero sí en buscar de manera seria en archivos, sistemas, correos institucionales, expedientes y unidades razonablemente relacionadas. La respuesta de inexistencia debe ser el resultado de una búsqueda acreditable y no una afirmación intuitiva. La institución debe identificar custodios, fuentes consultadas, términos de búsqueda y resultado.

La ausencia de un documento que legalmente debió producirse puede revelar un problema de gestión o control, pero la Ley de Transparencia no permite entregar lo que materialmente no existe. En tal caso, se informa de forma circunstanciada, sin perjuicio de adoptar medidas administrativas, disciplinarias o archivísticas cuando corresponda. Si los datos existen en una base y pueden extraerse mediante operaciones habituales, no debe confundirse extracción con creación de información.

Una búsqueda proporcional comienza delimitando objeto, periodo, unidades, soportes y posibles denominaciones alternativas. Se envía una instrucción formal a custodios y se solicita respuesta firmada. Para correos o repositorios digitales, se documentan cuentas, fechas y palabras clave. En archivos físicos, se registra inventario revisado. Si parte existe y parte no, se entrega lo disponible y se explica separadamente la ausencia restante.

Son señales de búsqueda deficiente responder sólo desde el sitio web, consultar una única unidad pese a que el asunto es transversal, ignorar archivos históricos, no revisar respaldos disponibles o declarar inexistencia porque el documento tiene otro nombre. También es incorrecto exigir al solicitante individualizar el número exacto de resolución cuando el órgano puede localizarla con los datos aportados.

Ejemplo: se piden informes de inspección de un establecimiento entre enero y junio. La unidad técnica sostiene que no existe un 'informe consolidado', pero sí hay seis actas mensuales. La institución entrega las actas, explica que no mantiene un consolidado y evita negar por una diferencia nominal.

4. Derivación, competencia y coordinación interinstitucional

Cuando el órgano receptor no es competente o no posee la información, pero puede identificar a la institución que debe conocerla, corresponde derivar e informar al solicitante. La derivación materializa facilitación: evita obligar a la persona a comprender la arquitectura estatal. Debe realizarse prontamente, con copia íntegra del requerimiento y antecedentes necesarios, sin divulgar datos que no sean pertinentes.

La derivación no es una denegación ni libera al receptor de documentar lo actuado. Si una parte de la información obra en su poder y otra corresponde a un organismo distinto, se aplica una solución mixta: responder lo propio y derivar la parte restante. Cuando no es posible individualizar al órgano competente, se explica esa circunstancia y se orienta con la mayor precisión disponible.

Antes de derivar, se revisan competencias legales, autoría y custodia efectiva. Un documento emitido por otro órgano puede estar en poder del receptor y, por tanto, ser objeto de respuesta. La pregunta no es sólo quién lo creó, sino quién lo mantiene y para qué. La coordinación interinstitucional debe impedir derivaciones sucesivas sin análisis, conocidas como rebote administrativo.

Errores típicos son derivar por comodidad, enviar la solicitud a una unidad interna como si fuese otro órgano, omitir la notificación al ciudadano o derivar un documento que el receptor ya posee. También debe evitarse reenviar archivos con datos sensibles a destinatarios no verificados. La seguridad y la transparencia deben coexistir en la transferencia.

Ejemplo: un ministerio recibe una solicitud sobre permisos de edificación municipales. No posee expedientes ni competencia para otorgarlos, pero la comuna está identificada. Deriva a la municipalidad y notifica. Si además mantiene un informe nacional elaborado con datos de esos permisos, responde directamente respecto de ese informe.

5. Consulta y oposición de terceros

Cuando la entrega puede afectar derechos de una persona distinta del solicitante, el órgano debe evaluar el procedimiento de comunicación a terceros. La consulta no debe usarse de manera mecánica cada vez que aparece un nombre. Se requiere una posibilidad razonable de afectación de derechos, como vida privada, datos personales, seguridad o intereses comerciales. La comunicación debe permitir entender qué información se solicita y cómo ejercer oposición.

La oposición debe presentarse dentro del plazo legal y estar fundada. La mera frase 'no autorizo' no reemplaza la explicación del derecho comprometido y del daño. Cuando existe oposición oportuna, el órgano queda impedido de entregar salvo que el Consejo para la Transparencia ordene lo contrario en el procedimiento correspondiente. La decisión debe informar al solicitante sin exponer innecesariamente antecedentes del tercero.

La institución identifica a los terceros, verifica datos de contacto, comunica por un medio acreditable y suspende o gestiona el plazo conforme a la regulación. Recibidas las observaciones, analiza si procede entrega total, parcial o reserva. Incluso sin oposición, el órgano conserva el deber de proteger información cuya publicidad sea jurídicamente improcedente. El silencio del tercero no convierte automáticamente todo el documento en público.

Consultar indiscriminadamente puede retrasar el acceso y entregar a terceros un poder de veto no previsto. También es riesgoso revelar la identidad o motivación del solicitante cuando no es necesario. En contratos públicos, por ejemplo, la empresa no puede oponerse válidamente a montos y obligaciones sólo por preferir confidencialidad; debe identificar secretos comerciales u otros derechos concretos.

Ejemplo: se solicita una propuesta técnica ganadora que contiene metodología, precios y currículos. El órgano comunica a la empresa, recibe una oposición específica sobre un algoritmo propietario, revisa si el secreto está acreditado y prepara una versión pública que mantiene criterios de evaluación, puntajes, precios y obligaciones, reservando sólo el segmento estrictamente protegido.

6. Transparencia activa como obligación permanente

La transparencia activa exige mantener información institucional disponible sin necesidad de solicitud. No es un repositorio histórico desordenado, sino una obligación de publicación periódica, comprensible, accesible y actualizada. Incluye estructura, funciones, personal, remuneraciones, contrataciones, transferencias, actos con efectos sobre terceros, mecanismos de participación, presupuesto, auditorías y otras categorías legales o sectoriales.

El artículo 7 de la Ley N° 20.285 constituye el núcleo, complementado por instrucciones generales del Consejo para la Transparencia y normas posteriores. La Resolución Exenta N° 80 de 2026 sistematiza el estándar vigente de transparencia activa y considera nuevas obligaciones y resguardos de datos personales. Cada órgano debe revisar si le aplican obligaciones generales, específicas por sector o derivadas de leyes especiales.

Una matriz de cumplimiento debe asignar responsable, fuente, periodicidad, fecha de corte, formato, control jurídico y enlace. Antes de publicar se verifica exactitud, vigencia, legibilidad, accesibilidad, funcionamiento de vínculos y protección de datos. El control no termina al cargar un archivo: deben detectarse enlaces rotos, documentos escaneados sin texto, versiones antiguas y metadatos ocultos.

Publicar datos sin actualización puede desinformar. Subir planillas completas sin revisión puede exponer RUT, domicilios, teléfonos, firmas o datos sensibles. También incumple quien usa imágenes que no pueden buscarse, archivos con contraseña, formatos propietarios inaccesibles o rutas de navegación confusas. La transparencia efectiva se mide por posibilidad real de encontrar y reutilizar.

Ejemplo: una municipalidad publica mensualmente transferencias. La versión inicial incluye nombres, montos, programa y RUT completos. El control 2026 determina que el seguimiento del gasto puede mantenerse con identificadores reducidos o criterios definidos, resguardando datos innecesarios. Se corrigen archivos históricos y se documenta el criterio.

7. Transparencia pasiva y calidad de la respuesta

La transparencia pasiva es el procedimiento iniciado por una solicitud. Una respuesta de calidad debe ser comprensible, congruente y autosuficiente. Debe indicar qué se pidió, qué se encontró, qué se entrega, en qué formato, qué partes se

protegen, qué normas se aplican y cómo reclamar. No basta adjuntar archivos sin explicación cuando existen múltiples anexos o recortes.

El órgano debe entregar por el medio y formato solicitado cuando sea posible, sin imponer condiciones de uso. Si la información ya está permanentemente disponible, puede comunicar la fuente exacta, siempre que el enlace permita acceso directo y estable. Un enlace a la portada institucional o a un buscador genérico no satisface el deber cuando obliga a una búsqueda incierta.

La carta de respuesta debe utilizar lenguaje claro y una tabla de anexos. Las versiones públicas deben marcar los tarjados y vincularlos con su fundamento, evitando páginas completamente negras sin contexto. Si la entrega es voluminosa, puede ofrecerse descarga segura, soporte físico o entrega por etapas de común acuerdo, respetando el plazo y la gratuidad.

Las respuestas ambiguas generan amparos incluso cuando la información estaba disponible. Otros errores son remitir documentos ilegibles, usar formatos alterados, omitir anexos citados, no informar costos antes de reproducir o enviar datos personales por enlaces públicos. La entrega debe quedar acreditada mediante registro de notificación o descarga.

Ejemplo: se solicitan resoluciones de contratación y sus anexos. La respuesta enumera diez archivos, identifica periodo y unidad, entrega versiones PDF con texto reconocible, explica dos tarjados de datos bancarios y ofrece los documentos originales editables cuando no existe riesgo. Incluye la vía de amparo y conserva comprobante de envío.

8. Gratuidad, costos de reproducción y formatos

El acceso es gratuito. Sólo pueden cobrarse costos directos de reproducción en los casos permitidos, no horas de funcionarios, asesoría, búsqueda, revisión jurídica, electricidad general ni mantenimiento de sistemas. La preferencia debe orientarse a formatos digitales cuando reduzcan costos y sean adecuados para la persona solicitante.

La institución debe informar anticipadamente el monto y su base. Si existe un soporte electrónico sin costo, no corresponde obligar a comprar copias. El cobro tampoco puede convertirse en barrera desproporcionada. Deben respetarse las reglas sobre exención o mecanismos institucionales y conservar respaldo del cálculo.

Al recibir una solicitud, se identifica formato requerido: copia digital, planilla, audio, base de datos, inspección presencial u otro. El órgano evalúa disponibilidad y riesgos de alteración. Cuando transforma el formato, debe conservar integridad y explicar cualquier cambio. Para bases, se recomienda entregar formatos abiertos como CSV además de una descripción de campos, siempre que no se expongan datos protegidos.

Imprimir miles de páginas cuando existe un archivo digital contradice facilitación y sostenibilidad. Convertir una planilla a imagen impide reutilización. Entregar sólo PDF cuando se pidió una base puede reducir injustificadamente el valor de la información. A la inversa, un archivo editable puede contener fórmulas, comentarios o metadatos sensibles, por lo que debe revisarse antes de publicar.

Ejemplo: una persona pide una base de contratos en Excel. El órgano mantiene los datos en un sistema exportable. Entrega CSV y diccionario de variables sin costo, protege identificadores personales innecesarios y explica que los expedientes firmados están disponibles en PDF. No cobra por el tiempo de extracción.

19. Amparo ante el Consejo para la Transparencia

El amparo permite reclamar por denegación, silencio, respuesta incompleta, forma de entrega o vulneraciones del derecho. El Consejo para la Transparencia examina los hechos, solicita descargos, puede realizar gestiones y emite una decisión. El procedimiento convierte la transparencia en un derecho exigible y genera criterios interpretativos para la Administración.

La respuesta institucional debe informar vías de reclamación y conservar expediente completo. Ante un amparo, el órgano no debe limitarse a repetir la causal: presenta antecedentes que demuestran búsqueda, daño, consulta a terceros, competencia y divisibilidad. Las afirmaciones no acreditadas pierden fuerza. Las decisiones del Consejo pueden ser objeto de las vías judiciales previstas por la ley.

Una defensa responsable reconstruye cronología, acompaña solicitud y respuesta, identifica documentos, explica búsquedas y aporta versiones públicas cuando proceda. El amparo también puede ser una oportunidad para corregir: si la información puede entregarse, es preferible facilitar una solución que sostener una negativa débil.

No remitir el expediente, ocultar que la información apareció posteriormente o entregar antecedentes al Consejo sin resguardar datos son errores. Tampoco debe tratarse al solicitante como adversario. La unidad debe aprender de decisiones, actualizar criterios y comunicar cambios a áreas técnicas.

Ejemplo: se negó una base por distracción indebida sin estimar recursos. En el amparo, el servicio descubre que existe una exportación estándar. Entrega la base depurada, informa la solución y corrige el procedimiento interno. La lección es verificar capacidades técnicas antes de invocar carga.

30. Plan de implementación institucional de noventa días

Una institución puede fortalecer cumplimiento mediante un plan breve y medible. Durante los primeros treinta días levanta obligaciones, procesos, responsables, inventario de datos y principales fallas. En los siguientes treinta corrige plantillas, configura alertas, revisa transparencia activa y desarrolla versiones públicas. En los últimos treinta prueba casos, capacita y mide resultados.

El plan debe respetar el derecho vigente y preparar la transición del 1 de diciembre de 2026 en protección de datos. No se espera a la vigencia para descubrir bases publicadas o contratos sin cláusulas de seguridad. La autoridad formaliza roles y exige cooperación de todas las unidades, manteniendo la responsabilidad legal que corresponda.

Productos mínimos: mapa de sujetos y obligaciones, procedimiento de solicitudes, matriz de plazos, protocolo de terceros, guía de causales, estándar de tarjado, catálogo de publicaciones, inventario de datos, tablero de indicadores y programa de capacitación. Se seleccionan expedientes reales para una auditoría de punta a punta.

Un plan centrado sólo en comprar software fracasa si no corrige archivo, roles y cultura. También falla quien produce documentos extensos que nadie usa. Las herramientas deben ser breves, versionadas y vinculadas al trabajo diario. Se requiere responsable ejecutivo y seguimiento mensual.

Ejemplo: al día noventa, el servicio reduce solicitudes vencidas, corrige enlaces, dispone de plantillas claras, identifica conjuntos de alto riesgo y realiza un simulacro de amparo. Publica resultados del plan y define metas semestrales, demostrando que transparencia es gestión continua.

35. Matriz final para decidir una solicitud compleja

La matriz final integra el módulo en una secuencia reproducible. Primero identifica sujeto y régimen. Segundo define exactamente la información y periodo. Tercero verifica existencia, posesión y formato. Cuarto busca publicación previa. Quinto examina terceros y datos personales. Sexto identifica posibles causales. Séptimo desarrolla prueba de daño. Octavo pondera interés público. Noveno aplica divisibilidad. Décimo decide, notifica y registra.

Cada paso se vincula con principios del artículo 11. La presunción de publicidad orienta el inicio; facilitación mejora interpretación; oportunidad controla plazos; divisibilidad reduce reserva; gratuidad protege acceso; control y responsabilidad aseguran revisión. La matriz no reemplaza la ley ni un pronunciamiento, pero ayuda a demostrar razonamiento coherente y evita omisiones.

En casos complejos se convoca una revisión breve con custodia técnica, jurídica, datos personales y seguridad. Cada participante aporta evidencia, no conclusiones abstractas. Se documentan alternativas: entrega íntegra, versión pública, resumen, datos agregados, entrega diferida por etapas, derivación o reserva. La autoridad selecciona la opción menos restrictiva compatible con la protección legal.

Una matriz mal usada puede transformarse en trámite mecánico o justificar una decisión ya tomada. Debe completarse después de revisar documentos reales. No se marca una causal sólo por el tipo de institución. Las casillas deben contener hechos, fuentes y responsables. El criterio se revisa cuando aparece nueva información o cambia el contexto.

Ejemplo integrador: se solicita una base de inspecciones, correos de coordinación y plan operativo. Se entrega la base depurada y estadísticas; se revisan correos para proteger datos y mantener decisiones; se reserva temporalmente el detalle operativo que revela vulnerabilidades. La respuesta distingue cada componente, norma, daño y vía de amparo.

36. Lista de verificación antes de notificar

Antes de notificar una respuesta, la institución debe comprobar que el expediente contiene la solicitud original, el cálculo del plazo, las instrucciones enviadas a custodios, el resultado de las búsquedas, las comunicaciones a terceros, el análisis jurídico y la copia exacta de los documentos que serán entregados. Esta revisión permite detectar anexos faltantes, referencias incongruentes, errores de nombres, enlaces rotos o fundamentos que no corresponden al contenido real. La respuesta debe resolver todos los componentes del requerimiento y distinguir con claridad entrega, derivación, inexistencia y reserva parcial.

El control jurídico final comienza por la presunción de publicidad. Si se restringe una parte, debe indicarse la norma aplicable, el bien protegido, la forma de afectación y la razón por la cual no basta una medida menos restrictiva. Se verifica que la reserva no se funde únicamente en una clasificación interna, una oposición genérica o una cláusula contractual. También se comprueba que la decisión sea temporalmente coherente: un antecedente que estuvo protegido durante una deliberación puede ser público una vez adoptada la resolución.

El control técnico examina los archivos. Las versiones públicas deben tener tarjados irreversibles, conservar legibilidad y estar libres de comentarios, capas, historial de cambios, datos ocultos y metadatos sensibles. Las planillas requieren revisión de hojas ocultas, fórmulas, vínculos y columnas. Los enlaces deben probarse desde una sesión externa y desde un teléfono. Si

la entrega utiliza una plataforma temporal, se informa la vigencia y se mantiene una alternativa razonable para quien no pueda descargar.

El control comunicacional verifica lenguaje claro, orden y accesibilidad. La carta identifica el número de solicitud, resume lo pedido, enumera anexos, explica cada decisión y señala la vía de amparo. No se usan abreviaturas sin definición ni párrafos que sólo copian artículos. Cuando el volumen es alto, una tabla de contenidos facilita navegación. La notificación se envía al canal indicado y queda respaldada con fecha, destinatario y estado de entrega.

Ejemplo: antes de responder una solicitud de contratos y pagos, la unidad descubre que un anexo prometido no está adjunto y que un PDF conserva números de cuenta bajo un rectángulo visual. Corrige ambos problemas, vuelve a revisar y recién entonces notifica. La lista de verificación evita una filtración de datos y una respuesta incompleta, demostrando que calidad, oportunidad y protección son partes del mismo deber institucional.

SECCIÓN 7

Secreto, reserva, divisibilidad y datos personales

Método para proteger bienes legítimos sin convertir la excepción en regla.

9. Causal por debido cumplimiento de funciones

La afectación del debido cumplimiento de funciones es una causal relevante pero no una cláusula abierta. Puede cubrir antecedentes de deliberaciones previas, prevención o persecución de delitos y solicitudes cuya atención distraiga indebidamente a funcionarios, dentro de los términos legales. En todos los casos se requiere relación específica entre publicidad o carga de trabajo y la función protegida.

La reserva por deliberación previa es temporal y contextual: se analiza mientras la decisión no está adoptada y debe distinguirse entre opiniones, borradores y antecedentes que fundamentan la decisión. La distracción indebida requiere acreditar tareas, volumen, tiempo, personal y afectación; no basta calificar la solicitud como amplia. La institución debe explorar acotamiento y entrega parcial antes de negar.

El informe de afectación describe proceso institucional, fase, recursos necesarios y consecuencias. Cuando la información está digitalizada o puede filtrarse fácilmente, disminuye la plausibilidad de una carga desproporcionada. Si la solicitud mezcla componentes simples y complejos, se responden los primeros y se analiza separadamente el resto.

Invocar esta causal para evitar críticas, proteger errores o reservar automáticamente todos los documentos preparatorios es contrario a máxima divulgación. Tampoco corresponde usar la falta de archivo como justificación permanente. Una carga generada por desorganización histórica debe motivar mejoras y no trasladarse siempre al ciudadano.

Ejemplo: se piden todos los correos de diez años de doscientas cuentas sin tema ni periodo. El órgano estima millones de mensajes y riesgo de revisar comunicaciones ajenas. Solicita subsanación para delimitar asunto, unidades y fechas; propone criterios de búsqueda. Sólo si persiste una carga acreditada analiza una reserva parcial fundada.

10. Causal por derechos de las personas

La publicidad puede afectar seguridad, salud, vida privada, datos personales, derechos comerciales o económicos. El análisis no se agota al detectar un nombre: debe determinar qué derecho existe, qué contenido lo compromete, cuán probable y grave es el daño y si el interés público puede satisfacerse de otra forma. El contexto cambia el resultado; una remuneración pública no recibe el mismo tratamiento que un diagnóstico médico.

La protección de datos se coordina con la Ley N° 19.628 vigente al corte de julio de 2026 y con la transición hacia la Ley N° 21.719, que entra a regir el 1 de diciembre de 2026. Los datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes exigen cautela reforzada. La reserva debe limitarse mediante divisibilidad, anonimización, agregación o seudonimización cuando estas técnicas permitan control público.

Se clasifica cada campo del documento: información institucional, dato de contacto laboral, identificador personal, dato financiero, dato sensible, firma, dirección, opinión o secreto comercial. Luego se decide conservación, tarjado o entrega. La versión pública debe revisarse para evitar reidentificación por combinación de variables, especialmente en comunidades pequeñas.

Tarjar todo nombre de funcionario reduce rendición de cuentas; publicar RUT completos o domicilios puede ser excesivo. La anonimización superficial falla cuando edad, comuna, cargo y fecha permiten identificar. En secretos comerciales, aceptar una etiqueta de 'confidencial' sin evidencia concede una reserva contractual por encima de la ley.

Ejemplo: se solicita una investigación de acoso concluida. Existe interés en conocer actuación institucional, medidas, plazos y sanciones, pero el expediente contiene testimonios íntimos e identidades. El órgano prepara un informe o versión pública que permite controlar la respuesta estatal sin exponer a denunciantes, testigos o víctimas.

11. Causal por seguridad de la Nación, orden público e interés nacional

Las materias de defensa, seguridad, relaciones internacionales, estabilidad económica u orden público pueden justificar reserva cuando la divulgación genera una afectación concreta. La sola pertenencia del documento a una institución de seguridad no determina secreto. Deben separarse datos operativos sensibles de antecedentes administrativos, presupuestarios o estadísticos que permiten control democrático.

La Constitución exige reserva establecida por ley de quórum calificado dentro de categorías definidas. La Ley N° 20.285 desarrolla causales y reconoce la necesidad de daño. Normas sectoriales pueden complementar, pero deben interpretarse restrictivamente y de acuerdo con el principio de publicidad. La antigüedad, vigencia operativa y nivel de detalle influyen en el análisis.

La unidad técnica identifica amenazas plausibles: revelar capacidades, ubicaciones, vulnerabilidades, identidades protegidas, tácticas o negociaciones. Jurídica verifica la norma y la proporcionalidad. Luego se prepara, cuando sea posible, una entrega general con objetivos, montos, criterios, estadísticas o resultados sin exponer detalles críticos.

Las reservas categóricas y permanentes impiden control. También es peligroso liberar archivos sin consultar a la unidad experta cuando contienen infraestructura crítica o vulnerabilidades. La motivación pública debe ser suficientemente informativa para justificar la decisión, pero no tan detallada que revele el dato protegido.

Ejemplo: se solicita el plan de evacuación y ubicación exacta de sistemas de seguridad de una instalación crítica. Se reserva el detalle que facilitaría una intrusión, pero se entregan protocolos generales, fechas de simulacros, cumplimiento normativo, presupuesto y resultados de auditorías en versión pública.

12. Causales legales especiales y control de vigencia

Además de las causales generales, pueden existir leyes especiales que establezcan secreto o reserva. No toda norma que use la palabra confidencial cumple automáticamente el estándar constitucional. El operador debe revisar jerarquía, fecha, quórum, materia, alcance y compatibilidad con la reforma constitucional y la Ley N° 20.285.

La referencia normativa debe ser exacta. Una respuesta no puede limitarse a citar un número de ley sin explicar qué disposición protege qué información y cómo se produce afectación. La jurisprudencia administrativa y judicial orienta el análisis, pero cada caso conserva hechos propios. Las normas derogadas o instructivos internos no son base suficiente.

La institución mantiene un inventario de reservas especiales por proceso: tributario, estadístico, bancario, sanitario, disciplinario, investigativo u otros. Cada ficha indica norma vigente, titular del bien protegido, duración, posibilidad de divisibilidad y precedentes. El inventario no reemplaza el examen individual, pero reduce errores y respuestas contradictorias.

Copiar fundamentos antiguos puede reproducir normas derogadas. Invocar secreto profesional cuando el órgano es titular de información pública requiere análisis. También debe evitarse usar cláusulas de confidencialidad de contratos como fuente autónoma: las partes no pueden crear por acuerdo una causal que la ley no reconoce.

Ejemplo: un contrato con proveedor declara confidencial toda su documentación. Se solicita conocer precios, niveles de servicio y multas. El órgano analiza la ley, no la etiqueta contractual. Entrega las condiciones que permiten controlar el gasto y sólo reserva componentes técnicos cuando se acredita un derecho comercial específico.

13. Divisibilidad y construcción de versiones públicas

La divisibilidad convierte el análisis binario en una solución proporcionada. Un documento puede contener información pública y protegida en la misma página, celda o párrafo. El deber es separar, tarjar, extraer, agregar o anonimizar, manteniendo el mayor contenido útil posible. La versión pública debe conservar contexto y permitir comprender la actuación estatal.

El principio se aplica antes de una denegación total. La institución identifica porciones protegidas y justifica cada categoría. No es necesario escribir una resolución por cada palabra, pero sí ofrecer una correspondencia comprensible entre tarjados y fundamento. Cuando la separación vuelve ininteligible el documento, debe explicarse por qué y analizar si existe una alternativa informativa.

Se trabaja sobre una copia, nunca sobre el original. Se eliminan capas, comentarios, historial de cambios, metadatos y contenido oculto. El tarjado debe ser irreversible; dibujar rectángulos sobre texto en un PDF no basta si el contenido puede copiarse. Después se realiza control de calidad por otra persona y se conserva registro de la versión entregada.

Errores críticos son tarjar de forma reversible, dejar datos en propiedades, eliminar información pública por comodidad o usar una imagen de baja calidad que impida lectura. También puede ocurrir reidentificación cuando se publican tablas con pocos casos. La revisión debe considerar el conjunto de documentos y fuentes públicas disponibles.

Ejemplo: una orden de compra contiene proveedor, producto, precio, cuenta bancaria, firma y teléfono personal. La versión pública conserva proveedor, objeto, cantidades, precios, fechas y unidad responsable; protege cuenta, firma manuscrita y contacto personal, explicando que no son necesarios para fiscalizar la contratación.

14. Prueba de daño, interés público y proporcionalidad

La prueba de daño exige pasar de una posibilidad abstracta a una afectación real o razonablemente probable. Debe identificarse el bien jurídico, el mecanismo de daño, la relación causal y su gravedad. La intensidad de la argumentación aumenta cuando la información tiene alto valor para controlar poder, gasto, derechos fundamentales o integridad pública.

El interés público no significa curiosidad del público ni depende de la popularidad del caso. Se relaciona con rendición de cuentas, prevención de corrupción, evaluación de políticas y protección de derechos. La proporcionalidad pregunta si la reserva es idónea, necesaria y equilibrada; si una medida menos restrictiva como entrega parcial evita el daño, debe preferirse.

Una matriz de decisión puede incluir: información solicitada, presunción de publicidad, causal posible, daño específico, evidencia, interés público, alternativas de mitigación, duración y conclusión. La matriz obliga a explicitar razonamiento y facilita revisión por el Consejo o tribunales. No debe convertirse en formulario automático sin análisis.

Confundir daño con incomodidad, crítica o carga reputacional es incorrecto. También lo es afirmar que la publicidad 'podría afectar' sin describir cómo. Una argumentación demasiado general puede revelar que la institución no examinó el documento. La reserva preventiva debe revisarse cuando cambian hechos o termina el proceso protegido.

Ejemplo: antes de adjudicar una licitación se solicitan evaluaciones individuales aún en elaboración. La institución explica cómo la divulgación anticipada permitiría presiones y afectaría igualdad. Tras adjudicar, entrega criterios, informes y puntajes, protegiendo sólo secretos acreditados. El daño era temporal, no permanente.

15. Datos personales y preparación para diciembre de 2026

Durante julio de 2026, el régimen vigente debe aplicarse junto con una preparación responsable para la entrada en vigor de la Ley N° 21.719 el 1 de diciembre. El cambio fortalece derechos, obligaciones y supervisión de tratamientos de datos. Para transparencia, la tarea es evitar dos extremos: publicar indiscriminadamente o usar privacidad como excusa genérica para cerrar información pública.

Los órganos deben distinguir datos personales ordinarios, sensibles, de contexto y de grupos especialmente protegidos. También deben identificar la base jurídica del tratamiento, finalidad, minimización, seguridad, exactitud y plazo de conservación. La nueva instrucción de transparencia activa de 2026 refuerza la necesidad de revisar publicaciones periódicas y archivos históricos accesibles en línea.

El plan de transición incluye inventario de conjuntos publicados, clasificación de campos, evaluación de necesidad, reglas de anonimización, revisión de proveedores, gestión de incidentes y capacitación. Deben definirse rutas separadas para solicitudes de información pública y para ejercicios de derechos sobre datos propios, evitando confundir autoridades y plazos.

Las bases abiertas pueden combinarse y reidentificar personas. Un archivo retirado de la página puede permanecer indexado o replicado, por lo que la prevención es prioritaria. También existe riesgo de sobreprotección: ocultar nombres de autoridades, remuneraciones o decisiones públicas sin fundamento deteriora rendición de cuentas.

Ejemplo: un servicio publica listados de postulantes con nombre y puntaje desde hace años. Revisa finalidad y marco aplicable, mantiene resultados necesarios para control del concurso, reduce identificadores, define periodo de publicación, protege antecedentes sensibles y documenta la regla para futuras convocatorias.

16. Gestión documental, archivos y evidencia digital

Sin documentos organizados no existe transparencia efectiva. La gestión documental debe abarcar creación, clasificación, metadatos, versiones, conservación, transferencia, eliminación y acceso. Los correos, mensajes institucionales, grabaciones y datos de sistemas pueden constituir información pública cuando se relacionan con funciones, independientemente de su soporte.

La Ley N° 20.285 no autoriza a destruir información para evitar acceso. La eliminación debe seguir normas archivísticas, tablas de retención y procedimientos autorizados. Al mismo tiempo, conservar datos personales sin finalidad o control puede generar riesgos. La institución necesita una política integrada que concilie memoria pública, responsabilidad y protección.

Cada proceso debe identificar expediente oficial y repositorio. Los documentos decisorios se vinculan con sus fundamentos. Los sistemas registran autor, fecha, versión, estado y permisos. Para solicitudes, se preserva una copia estable de lo entregado y de los antecedentes revisados, permitiendo reproducir la decisión en un amparo o auditoría.

Guardar decisiones sólo en correos personales, sobrescribir archivos, usar carpetas sin nomenclatura o perder anexos dificulta búsqueda. Los servicios en la nube requieren contratos, seguridad y posibilidad de recuperación. Una captura de pantalla puede no contener metadatos ni garantizar autenticidad; debe preferirse el registro fuente cuando sea posible.

Ejemplo: una unidad responde que no encuentra las minutas de una mesa técnica porque cada participante guardó versiones locales. La institución realiza búsqueda, entrega lo recuperado y reconoce ausencia. Luego crea expediente compartido, regla de versiones y responsable de cierre, reduciendo futuros incumplimientos.

Prueba de daño

La reserva debe identificar el bien protegido, describir un daño real o razonablemente probable, demostrar relación

causal y explicar por qué una versión parcial no evita la afectación.

Matriz de decisión resumida

Pregunta	Evidencia esperada
¿Qué información exacta se restringe?	Páginas, campos, anexos o categorías identificables.
¿Qué causal vigente se invoca?	Artículo, norma especial y alcance.
¿Qué daño se produciría?	Mecanismo, probabilidad, gravedad y contexto.
¿Existe interés público?	Control del gasto, decisiones, derechos o integridad.
¿Puede mitigarse?	Tarjado, anonimización, agregación, entrega diferida o parcial.
¿Por cuánto tiempo?	Revisión cuando cambie la deliberación, operación o riesgo.

SECCIÓN 8

Actualización y transición normativa 2026

Coordinación entre transparencia, datos personales y gestión documental.

La actualización normativa de 2026 exige una lectura temporal y sistemática. Al 17 de julio de 2026, la Ley N° 20.285 y la Ley N° 19.628 vigente siguen regulando la relación entre acceso y datos personales. La Ley N° 21.719, publicada el 13 de diciembre de 2024, comenzará a regir el 1 de diciembre de 2026. Desde esa fecha Chile contará con un marco reforzado de protección y con una Agencia de Protección de Datos Personales.

La Resolución Exenta N° 80 de 2026 del Consejo para la Transparencia aprobó un texto refundido de la Instrucción General sobre Transparencia Activa. La actualización incorpora nuevas obligaciones sectoriales y considera expresamente el resguardo de datos personales de contexto, datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes. Para los sujetos obligados, esto implica revisar planillas, automatizaciones, historiales y enlaces, evitando publicar versiones derogadas o datos que no sean necesarios.

La convivencia entre transparencia y privacidad no se resuelve otorgando prioridad absoluta a una de ellas. El acceso protege control democrático; la privacidad protege dignidad, autonomía y seguridad. La solución jurídica utiliza legalidad, finalidad, proporcionalidad, prueba de daño, interés público, divisibilidad y anonimización. En muchos casos es posible satisfacer ambos derechos mediante entrega parcial.

Un procedimiento preparado para diciembre de 2026 debe incorporar inventario de datos, revisión de bases jurídicas, perfiles de acceso, registro de decisiones, medidas de seguridad y criterios de publicación. También debe distinguir solicitudes de acceso a información pública de solicitudes del titular sobre sus propios datos. Aunque ambas pueden llamarse acceso, tienen objetos, autoridades y procedimientos diferentes.

La gestión documental digital se vuelve crítica. Eliminar información sin respetar reglas archivísticas puede impedir el acceso; conservar indefinidamente datos personales sin finalidad también genera riesgos. La institución debe definir plazos, respaldos, metadatos y controles que respondan a ambos marcos.

Este curso no reemplaza asesoría jurídica para casos concretos. Su finalidad es entregar una metodología inicial confiable: identificar sujeto y régimen, reconocer información pública, detectar bienes protegidos, buscar norma específica, evaluar afectación, aplicar divisibilidad y fundamentar la decisión.

21. Lectura sistemática de los artículos 1 a 10

Los primeros artículos definen el objeto, ámbito y contenido básico del derecho. La lectura debe comenzar por la finalidad de regular transparencia, acceso, procedimientos y excepciones, y continuar con la identificación de órganos sometidos. El concepto de información pública comprende actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos, acuerdos y documentos elaborados con presupuesto público, además de información que obre en poder de la Administración, salvo las excepciones constitucionales o legales.

La presunción de publicidad evita exigir al solicitante que demuestre el carácter público. Corresponde al órgano justificar una restricción. La forma, soporte, fecha de creación, clasificación interna u origen privado no cambian automáticamente la regla. Un documento entregado por un contratista puede ser público si integra un expediente y está en poder del servicio; al mismo tiempo, algunos campos pueden protegerse por derechos de terceros.

Para interpretar un requerimiento, la unidad formula preguntas ordenadas: ¿el receptor es sujeto obligado?, ¿la información existe o razonablemente debe existir?, ¿obra en su poder?, ¿se pide un documento o que el órgano emita una opinión nueva?, ¿hay publicación previa?, ¿aparece una causal? Esta secuencia reduce decisiones intuitivas y permite separar problemas de competencia, existencia, formato y reserva.

El error más común es tratar la información como propiedad del área que la produjo. En realidad, el órgano la mantiene para cumplir una función pública. Otro error es confundir una solicitud de antecedentes con una consulta que exige elaborar una explicación inédita. Aunque la ley no obliga a crear una respuesta intelectual nueva, sí puede exigir extraer datos existentes, explicar su inexistencia o facilitar acceso al documento fuente.

Ejemplo: se solicita la lista de pagos por proveedor de un programa. No existe un informe con ese título, pero el sistema financiero contiene proveedor, fecha y monto. Si la extracción es habitual, el órgano puede generar el reporte desde datos existentes. Debe revisar datos protegidos, explicar campos y entregar en formato reutilizable.

26. Algoritmos, inteligencia artificial y decisiones automatizadas

Los organismos incorporan algoritmos para priorizar inspecciones, asignar beneficios, detectar riesgos o apoyar decisiones. La transparencia debe permitir conocer finalidad, responsable, datos usados, criterios, controles, evaluación y vías de revisión, sin necesariamente divulgar componentes cuya publicación cause riesgos legítimos. La opacidad técnica puede afectar igualdad, debido proceso y confianza.

La Ley N° 20.285 se aplica a documentos, modelos, contratos, informes y registros que obren en poder del órgano. La protección de datos, secretos comerciales y seguridad puede limitar partes específicas. La futura vigencia de la Ley N° 21.719 refuerza la necesidad de gobernanza de datos y explicabilidad en tratamientos. Las decisiones finales siguen sujetas a legalidad y responsabilidad pública.

Un inventario algorítmico registra nombre, propósito, proveedor, unidad, datos de entrada, población afectada, nivel de automatización, métricas, sesgos, seguridad y mecanismo de impugnación. Los contratos deben asegurar acceso institucional a documentación y auditoría. Frente a una solicitud, se reúne información técnica y jurídica y se prepara una descripción comprensible.

Invocar propiedad intelectual para ocultar todo un sistema comprado con fondos públicos puede impedir control; publicar código o reglas antifraude sin evaluación puede facilitar evasión. También existe riesgo de entregar bases de entrenamiento con datos personales. La solución suele combinar documentación, auditorías, métricas agregadas y reserva focalizada.

Ejemplo: un municipio usa un modelo para priorizar fiscalizaciones comerciales. Entrega finalidad, variables generales, proveedor, contrato, pruebas de precisión, controles humanos y estadísticas. Reserva temporalmente parámetros que permitirían manipular el sistema, justificando daño y revisando la reserva periódicamente.

27. Accesibilidad, lenguaje claro y brecha digital

El acceso no es efectivo si la información sólo puede ser comprendida por especialistas o personas con alta conectividad. La accesibilidad implica formatos compatibles con tecnologías de asistencia, contraste, navegación por teclado, texto alternativo, subtítulos y documentos con estructura. El lenguaje claro explica decisiones sin perder precisión jurídica.

Facilitación, no discriminación y oportunidad orientan a remover barreras. La institución debe mantener canales presenciales o alternativos cuando el sistema electrónico excluye. La publicación activa debe cumplir estándares de accesibilidad aplicables y ofrecer contacto para solicitar formatos razonables. Un PDF escaneado sin capa de texto puede ser formalmente visible pero prácticamente inaccesible.

Antes de publicar, se verifica título, encabezados, orden de lectura, etiquetas, tablas, enlaces descriptivos y tamaño. Las respuestas separan hechos, decisión, fundamento y reclamación. Se evitan párrafos excesivamente largos y abreviaturas no explicadas. Para grandes bases se incluye diccionario y ejemplo de uso.

Asumir que todas las personas usan computador deja fuera a quienes acceden desde teléfono. Formularios que expiran, captchas incompatibles o archivos pesados son barreras. El modo oscuro no sustituye accesibilidad; deben cuidarse contraste, foco y reducción de movimiento. También es relevante proteger privacidad en atención presencial.

Ejemplo: una adulta mayor solicita resoluciones y no puede descargar un ZIP. El órgano ofrece envío de archivos individuales o consulta presencial, explica el contenido por teléfono sin condicionar el derecho y mantiene registro. La facilitación adapta el medio sin alterar el alcance jurídico.

28. Datos abiertos, reutilización y transparencia proactiva

La publicación proactiva busca anticipar necesidades ciudadanas mediante conjuntos completos, actualizados y reutilizables. Es más que subir documentos: requiere calidad, metadatos, periodicidad, licencias, formatos abiertos y protección de datos. Bien diseñada, reduce solicitudes repetitivas y permite investigación, innovación y control social.

La reutilización se apoya en máxima divulgación y en políticas de datos abiertos, respetando propiedad intelectual, seguridad y privacidad. La institución debe evitar condiciones arbitrarias sobre el uso de información pública. Cuando existen datos personales, evalúa anonimización robusta y riesgo de enlace con otras fuentes.

Se priorizan conjuntos por demanda, impacto y factibilidad. Cada publicación incluye responsable, fecha de actualización, cobertura, campos, calidad, cambios y contacto. Debe conservarse una serie histórica cuando sea útil, señalando revisiones. Los indicadores agregados no deben ocultar diferencias importantes ni facilitar reidentificación en grupos pequeños.

Publicar una planilla una sola vez no constituye política sostenible. Cambiar columnas sin aviso rompe análisis. Los identificadores únicos pueden permitir seguimiento de personas aunque no haya nombres. La institución debe probar ataques razonables de reidentificación y controlar datos geográficos de alta precisión.

Ejemplo: un gobierno regional publica proyectos financiados con comuna, ejecutor, monto, avance, hitos y resultados en CSV y visualización accesible. Protege datos personales de contacto, conserva códigos de proyecto y permite descargar series. El conjunto reemplaza decenas de solicitudes mensuales.

29. Información en salud, educación y programas sociales

Estos sectores combinan alto interés público con datos sensibles. La transparencia permite evaluar listas de espera, calidad, financiamiento, dotación, resultados y acceso, pero no debe exponer diagnósticos, historias clínicas, situaciones familiares o antecedentes de niños. La granularidad y el tamaño de los grupos son decisivos para anonimización.

La reserva por derechos de las personas y normas sectoriales protegen información sensible. A la vez, el órgano debe entregar políticas, protocolos, estadísticas, contratos y criterios de asignación. En educación, resultados y convivencia pueden requerir agregación; en salud, prestaciones y tiempos pueden publicarse sin identificar pacientes.

Los equipos sectoriales definen tablas de riesgo por variable y territorio. Antes de entregar microdatos, se aplican supresión, agrupación, topes o perturbación cuando corresponda. La versión pública es revisada por experto de datos y por jurídico. Se documenta el riesgo residual y se limita acceso cuando no puede mitigarse.

Eliminar sólo nombres no anonimiza historias con edad exacta, comuna pequeña y diagnóstico raro. También es incorrecto negar estadísticas porque derivan de datos sensibles. La institución debe diferenciar datos individualizados de resultados agregados y explicar técnicas aplicadas.

Ejemplo: se solicitan tiempos de espera por especialidad y hospital. Se entrega base mensual agregada, metodología, universo y cambios. Se suprimen celdas con uno o dos casos en comunas pequeñas y se evita divulgar identificadores. El control de gestión se mantiene sin exponer pacientes.

31. Responsabilidad, infracciones y prevención del incumplimiento

La responsabilidad convierte las obligaciones de transparencia en deberes exigibles. El incumplimiento puede originarse por denegación infundada, falta de respuesta, entrega tardía, desatención de decisiones o deficiencias de transparencia activa. Más allá de la sanción individual, cada infracción revela una falla de sistema: plazos mal configurados, archivos incompletos, ausencia de supervisión o criterios jurídicos desactualizados.

La Ley N° 20.285 establece mecanismos de fiscalización y consecuencias dentro de su ámbito. La autoridad debe colaborar con el Consejo para la Transparencia y adoptar medidas para cumplir sus decisiones. La responsabilidad administrativa se articula con deberes de probidad, control interno y jerarquía. La existencia de una oficina especializada no elimina el deber de jefaturas y custodios de aportar antecedentes oportunamente.

La prevención utiliza controles antes, durante y después. Antes: capacitación, inventario y plazos internos. Durante: alertas, revisión de versiones públicas y escalamiento de atrasos. Después: auditoría de expedientes, análisis de amparos y plan correctivo. Cada hallazgo se asigna a un responsable con fecha y evidencia de cierre. Las reincidencias se reportan a la dirección.

Buscar culpables sin revisar causas estructurales produce soluciones temporales. También es riesgoso ocultar atrasos para mejorar indicadores, cerrar solicitudes sin constancia o manipular fechas. Los tableros deben reflejar realidad y permitir intervención temprana. La cultura de aprendizaje no excluye responsabilidad cuando existe negligencia o resistencia deliberada.

Ejemplo: una unidad acumula solicitudes porque requiere firma de una sola autoridad. El análisis muestra cuello de botella, no sólo desempeño individual. Se delegan firmas cuando jurídicamente procede, se crean suplencias y alertas, y se revisa una muestra mensual. Los vencimientos disminuyen y queda trazabilidad de la mejora.

32. Solicitudes de la propia persona y acceso a expedientes personales

Una persona puede usar la Ley de Transparencia para pedir antecedentes que la involucran, pero la institución debe distinguir el derecho general de acceso de otros procedimientos especiales: acceso a expediente administrativo, ficha clínica, antecedentes laborales o derechos sobre datos personales. La ruta correcta depende del objeto, la normativa sectorial y la calidad del solicitante.

La Ley N° 20.285 no exige motivación, pero la identidad puede ser relevante cuando entregar información personal requiere verificar titularidad. Esa verificación debe ser proporcional y segura. No corresponde enviar antecedentes sensibles a un correo no validado ni exponerlos en un enlace abierto. La transición hacia la Ley N° 21.719 refuerza la necesidad de separar solicitudes públicas de derechos del titular.

La unidad identifica si el documento contiene sólo datos del solicitante, datos de terceros o información pública institucional. Define mecanismo de acreditación, canal seguro y posibles tarjados. Si un procedimiento especial ofrece acceso más directo,

orienta sin abandonar la facilitación. Cuando deriva internamente, mantiene control del caso y explica al ciudadano la vía utilizada.

Exigir autenticación excesiva puede impedir acceso; autenticar de forma insuficiente puede causar una brecha. También es incorrecto entregar el expediente completo sin revisar identidades de denunciantes, testigos o terceros. La versión personal puede diferir de la versión pública general y debe justificarse según el derecho aplicable.

Ejemplo: una funcionaria solicita su investigación disciplinaria concluida. El órgano verifica identidad por canal seguro, entrega actuaciones que le conciernen y protege datos de terceros cuya exposición no es necesaria. Además informa las reglas especiales aplicables al expediente y las vías de reclamación.

33. Transparencia durante emergencias y crisis públicas

En emergencias sanitarias, desastres, incendios o fallas críticas, la información oportuna puede proteger vidas y fortalecer confianza. Deben publicarse decisiones, criterios de priorización, recursos, contratos, alertas y datos agregados. A la vez, detalles operativos, vulnerabilidades o identidades de personas afectadas pueden requerir protección. La urgencia no suspende automáticamente la transparencia.

Las causales por seguridad, debido cumplimiento o derechos se analizan con hechos de la crisis. La reserva puede ser temporal y revisarse cuando disminuye el riesgo. La oportunidad adquiere especial importancia: publicar meses después puede perder valor. Las normas sectoriales de emergencia y protección civil complementan el marco general, sin crear secreto por mera conveniencia.

El plan de crisis define vocería, tablero público, repositorio de decisiones, criterios de actualización y revisión de datos. Los contratos de emergencia se documentan desde el inicio. Se conserva evidencia de adquisiciones, donaciones, distribución y beneficiarios, preparando versiones públicas. La unidad de transparencia participa en el comité de información para anticipar solicitudes.

La falta de registros durante una emergencia dificulta control posterior. Publicar listas nominales de damnificados puede exponer vulnerabilidad o facilitar fraude. Ocultar compras por tratarse de urgencia aumenta riesgo de corrupción. La institución debe combinar velocidad, precisión y minimización de datos.

Ejemplo: durante una inundación se publica cantidad de albergados, recursos por comuna, proveedores, montos y avance de ayudas. Se protegen domicilios temporales y datos de salud. Después de la emergencia se liberan informes y auditorías, revisando reservas operativas que ya no tienen fundamento.

34. Auditoría de transparencia activa y prueba de usuario

Una auditoría útil no se limita a comprobar que existe un botón llamado Transparencia. Debe verificar contenido, actualización, completitud, formato, protección de datos y facilidad de uso. La prueba se realiza como lo haría una persona externa, desde escritorio y móvil, con diferentes niveles de conocimiento y accesibilidad.

Las categorías obligatorias derivan de la Ley N° 20.285, instrucciones del Consejo y normas sectoriales. La Resolución Exenta N° 80 de 2026 exige revisar el estándar consolidado vigente. El órgano debe mantener información histórica cuando corresponda y comunicar claramente periodos sin datos. Una sección vacía sin explicación no demuestra cumplimiento.

La auditoría selecciona una fecha de corte y revisa enlaces, archivos, metadatos, buscabilidad, versiones y coherencia. Se contrasta con sistemas fuente y se muestrean registros. La prueba de usuario mide cuántos clics requiere encontrar una contratación, una remuneración o una transferencia. Los hallazgos se clasifican por riesgo y se corrigen con evidencia.

Un enlace puede funcionar para funcionarios autenticados y fallar para público. Los navegadores almacenan versiones antiguas; por eso se prueba en sesión limpia. Los archivos pueden contener columnas ocultas o comentarios. También puede existir sobrepublicación de datos personales. La auditoría jurídica y técnica deben realizarse juntas.

Ejemplo: el portal muestra remuneraciones actualizadas, pero desde móvil la tabla no permite desplazamiento y el archivo fuente contiene RUT ocultos. Se corrige diseño, se crea versión segura y se automatiza una validación previa a cada carga. La auditoría mejora acceso y privacidad simultáneamente.

Fecha crítica

La Ley N° 21.719 entra en vigor el 1 de diciembre de 2026. Hasta entonces debe aplicarse el régimen vigente, sin postergar la preparación de inventarios, criterios de publicación, seguridad y procedimientos de derechos.

SECCIÓN 9

Casos de aplicación y lista de verificación

Ejercicios para convertir reglas jurídicas en decisiones concretas.

Caso 1. Contrato municipal con datos bancarios

Una persona solicita el contrato, anexos y comprobantes de pago de una consultoría municipal. El contrato y montos son información pública. Los números de cuenta, firmas manuscritas y domicilios particulares pueden protegerse. Procede entrega parcial con tarjado, explicando la base legal.

Caso 2. Informe técnico previo a una política

Se pide una minuta que contiene alternativas analizadas antes de una decisión todavía no adoptada. Debe evaluarse si constituye deliberación previa y si su publicidad afecta efectivamente el debido cumplimiento. La causal no opera de forma permanente: una vez adoptada la decisión, los fundamentos adquieren mayor publicidad.

Caso 3. Base de beneficiarios

Se solicita una planilla con nombre, RUT, diagnóstico de salud y monto del beneficio. El interés público puede satisfacerse con criterios, totales, montos y, según el programa, ciertos identificadores. Los diagnósticos son sensibles y el RUT completo suele ser innecesario. Corresponde diseñar una versión anonimizada o parcialmente tarjada.

Caso 4. Correos institucionales

Se piden correos sobre una contratación. El soporte electrónico no elimina publicidad, pero deben revisarse datos personales, comunicaciones privadas y antecedentes cubiertos por causales. La búsqueda debe delimitarse razonablemente por fechas, cuentas y palabras clave.

Caso 5. Solicitud a órgano incompetente

Una persona pide al ministerio un permiso emitido por una municipalidad. Si el ministerio puede identificar al órgano competente, debe derivar de inmediato e informar al solicitante. La derivación no es un rechazo y debe ser trazable.

Caso 6. Requerimiento masivo

Se solicitan millones de registros no indexados. El órgano no puede invocar distracción indebida sólo por el volumen. Debe cuantificar tareas, recursos, tiempo y efecto sobre funciones. Antes de denegar, debe explorar acotar periodos, entregar por etapas o proporcionar una base existente.

Lista de verificación final

- La solicitud fue registrada con fecha, canal e identificador.
- El órgano es competente o se derivó oportunamente.
- La búsqueda está documentada y cubre fuentes razonables.
- El plazo fue correctamente calculado y la prórroga, si existe, fue fundada y oportuna.
- Se revisaron derechos de terceros y datos personales.
- Toda causal se vincula con un daño concreto y una norma vigente.
- Se aplicó divisibilidad y se preparó una versión pública irreversible.
- Los anexos son completos, legibles, accesibles y libres de metadatos sensibles.
- Los enlaces fueron probados desde un acceso externo y móvil.
- La respuesta explica entrega, reserva, inexistencia o derivación e informa amparo.
- La notificación y el contenido exacto entregado quedaron respaldados.
- El caso genera aprendizaje para publicaciones proactivas o mejoras internas.

Criterio de calidad

Una respuesta no se evalúa sólo por haber sido enviada. Debe ser oportuna, completa, comprensible, jurídicamente fundada, segura y útil para la persona solicitante.

SECCIÓN 10

Glosario profesional y fuentes oficiales

Conceptos esenciales ordenados alfabéticamente y referencias primarias.

Término	Definición
Acto administrativo	Decisión formal emitida por un órgano de la Administración en ejercicio de potestades públicas, conforme a la Ley N° 19.880 y normas especiales. Puede adoptar formas como decretos o resoluciones.
Amparo	Reclamación ante el Consejo para la Transparencia cuando se deniega información, no se responde dentro de plazo o se vulnera el derecho de acceso en los términos legales.
Anonimización	Proceso destinado a impedir que una persona sea identificada o identificable en un conjunto de datos. Debe ser suficientemente robusto para reducir el riesgo de reidentificación.
Causal de secreto o reserva	Fundamento legal excepcional que permite denegar total o parcialmente el acceso cuando la publicidad afecta bienes protegidos por la Constitución y la ley.
Consejo para la Transparencia	Corporación autónoma de derecho público encargada de promover y fiscalizar la transparencia, resolver amparos y ejercer las atribuciones establecidas por la Ley N° 20.285.
Costo directo de reproducción	Gasto necesario para obtener la copia en el soporte solicitado. No incluye tiempo funcionario de búsqueda, revisión o preparación.
Datos personales	Información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable, sujeta al marco de protección vigente.
Datos sensibles	Categoría de datos que revela aspectos especialmente protegidos de una persona, como salud u otros definidos por la legislación, y exige resguardos reforzados.
Derecho de acceso	Derecho de toda persona a solicitar y recibir información que obre en poder de órganos obligados, salvo excepciones legales.
Derivación	Remisión de una solicitud al órgano competente cuando el receptor no tiene competencia o no posee los documentos y puede identificar a quien corresponde conocerla.
Divisibilidad	Principio que obliga a entregar la parte pública de un documento y reservar únicamente la porción legalmente protegida.
Documento electrónico	Registro de información generado, enviado, recibido o almacenado por medios electrónicos. Su formato no altera por sí solo su carácter público.
Expediente	Conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a un procedimiento o decisión.
Facilitación	Principio que exige diseñar procedimientos simples, orientar a las personas y evitar requisitos que obstruyan el acceso.
Información pública	Actos, resoluciones, fundamentos, procedimientos, documentos e información elaborada con presupuesto público o que obra en poder de órganos obligados, salvo excepción legal.
Máxima divulgación	Principio según el cual la información debe entregarse en los términos más amplios posibles, restringiendo sólo lo estrictamente protegido.
No discriminación	Deber de responder en igualdad de condiciones, sin distinciones arbitrarias y sin exigir motivo de la solicitud.
Oposición de terceros	Facultad de una persona cuyos derechos podrían verse afectados

	para oponerse fundadamente a la entrega dentro del procedimiento legal.
Portal de Transparencia	Plataforma que facilita la presentación y seguimiento de solicitudes de acceso ante organismos públicos adheridos.
Prueba de daño	Razonamiento y antecedentes que permiten demostrar que la publicidad produciría una afectación real, probable y suficientemente específica a un bien protegido.
Prórroga	Extensión excepcional del plazo de respuesta por hasta diez días hábiles cuando existen circunstancias que hacen difícil reunir la información y se comunica antes del vencimiento.
Publicidad	Regla constitucional y legal según la cual los actos, fundamentos, procedimientos e información estatal son accesibles, salvo reserva fundada.
Reserva parcial	Decisión que protege una parte del documento y permite acceso al resto mediante tarjado, extracción o anonimización.
Solicitante	Persona natural o jurídica que ejerce el derecho de acceso. No necesita acreditar interés ni explicar finalidad.
Sujeto obligado	Órgano o entidad sometido total o parcialmente a obligaciones de transparencia y acceso conforme a la Ley N° 20.285 y normas especiales.
Tarjado	Ocultamiento visible de fragmentos protegidos en una copia, procurando que la parte pública conserve sentido y que se informe la razón de la supresión.
Transparencia activa	Obligación de mantener información determinada disponible permanentemente en sitios electrónicos y actualizada con la periodicidad exigida.
Transparencia proactiva	Publicación voluntaria de información adicional de interés público, más allá del mínimo obligatorio, bajo criterios de utilidad y protección de datos.
Trazabilidad	Capacidad de reconstruir quién recibió, revisó, decidió y notificó una actuación, junto con fechas, documentos y fundamentos.
Versión pública	Copia de un documento preparada para acceso, en la que se han protegido únicamente los datos o fragmentos sujetos a reserva.

Fuentes oficiales consultadas

Constitución Política de la República de Chile, artículo 8 - Biblioteca del Congreso Nacional.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242302>

Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública - Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>

Decreto N° 13 de 2009, Reglamento de la Ley N° 20.285 - Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1001095>

Ley N° 19.653 sobre Probidad Administrativa - Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=149264>

DFL N° 1-19.653, texto refundido de la Ley N° 18.575 - Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=191865>

Resolución Exenta N° 80 de 2026, Instrucción General sobre Transparencia Activa - Consejo para la Transparencia. https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/2026/03/Instruccion-General-TA.-Nuevo-texto-refundido-coordinado-y-sistematizado.-Res.Ex_.80-2026-vigente-desde-mayo-2026.pdf

Ley N° 21.719, protección y tratamiento de datos personales - Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1209272>

Caso Claude Reyes y otros vs. Chile, sentencia de 19 de septiembre de 2006 - Corte Interamericana de Derechos Humanos. https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_151_esp.pdf

Portal de Transparencia del Estado - Consejo para la Transparencia. <https://www.portaltransparencia.cl/>

¿Qué es la Ley de Transparencia? - Consejo para la Transparencia. <https://www.consejotransparencia.cl/que-es-la-ley-de-transparencia/>

Cierre

La Ley N° 20.285 organiza una relación de servicio y control democrático. Su aplicación profesional requiere conocer la norma, gestionar documentos, responder dentro de plazo, proteger derechos y justificar toda restricción con evidencia.