

GUÍA PROFESIONAL

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Módulo 4 · Transparencia Pasiva y Acceso a la
Información

20

días hábiles

10

días de prórroga

15

días para amparo

Normativa chilena revisada al 17 de julio de 2026

Documento de síntesis y consulta formativa

Síntesis ejecutiva

La transparencia pasiva permite a cualquier persona solicitar información que obre en poder de órganos obligados, sin acreditar interés ni explicar el uso que dará a los antecedentes. La publicidad es la regla y el secreto o reserva constituye una excepción legal que debe fundamentarse con una afectación concreta y proporcional.

La gestión correcta combina recepción accesible, búsqueda trazable, cómputo de veinte días hábiles, eventual prórroga fundada de hasta diez días, derivación oportuna, comunicación a terceros cuando corresponda, aplicación de divisibilidad y respuesta clara. Frente al silencio o una decisión insuficiente, procede amparo ante el Consejo para la Transparencia dentro de quince días.

Este documento diferencia las normas vigentes al 17 de julio de 2026 de cambios futuros. La Ley N° 21.719 tiene entrada en vigor general prevista para el 1 de diciembre de 2026, mientras la propuesta de nueva instrucción general del CPLT se encontraba en consulta pública y no era todavía obligatoria.

Idea central: entregar todo lo posible, proteger solo lo indispensable y dejar evidencia de cada decisión.

Contenido de la guía

1. Fundamentos jurídicos y principios
2. Solicitud, ingreso y admisibilidad
3. Procedimiento, derivación y plazos
4. Tipos de respuesta y estándares de calidad
5. Causales de secreto o reserva
6. Amparo, fiscalización y buenas prácticas
7. Casos aplicados y microguías operativas
8. Glosario técnico
9. Base normativa y control de actualización

1. Fundamentos jurídicos y principios

El derecho de acceso permite controlar el ejercicio de la función pública y obliga a responder con trazabilidad, oportunidad y fundamento.

1.1. De la publicidad constitucional al procedimiento administrativo

La transparencia pasiva es la dimensión del derecho de acceso que se activa cuando una persona solicita información a un órgano obligado. Su punto de partida está en el artículo 8° de la Constitución Política: son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. El secreto o reserva solo puede establecerse por una ley de quórum calificado cuando la publicidad afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional.

La Ley N° 20.285 desarrolla este mandato y reconoce a toda persona el derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece la ley. El derecho abarca actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos, acuerdos, antecedentes elaborados con presupuesto público y toda otra información que obre en poder del órgano, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, salvo que concurra una causal legal de secreto o reserva.

Regla de oro: la información se presume pública. La reserva es excepcional, debe interpretarse restrictivamente y requiere una explicación concreta de la afectación que produciría la entrega.

1.2. Transparencia activa y transparencia pasiva

La transparencia activa obliga a publicar de oficio categorías mínimas de información en sitios electrónicos institucionales. La transparencia pasiva, en cambio, se inicia mediante una solicitud y exige una respuesta individualizada. Ambas dimensiones se complementan: si lo pedido ya está disponible permanentemente en un sitio institucional, el órgano puede responder indicando de manera precisa el enlace, ruta o fuente donde se encuentra. No basta una referencia genérica a la página principal ni una invitación vaga a “buscar en transparencia”.

Cuando la información publicada está incompleta, desactualizada, inaccesible o no corresponde exactamente a lo solicitado, subsiste el deber de tramitar la solicitud. La institución debe evitar trasladar al solicitante cargas que le corresponden a la Administración, como reconstruir por sí mismo un expediente disperso o navegar por rutas confusas.

1.3. Principios que orientan cada decisión

Máxima divulgación

La apertura es la regla general. Las dudas interpretativas deben resolverse favoreciendo el acceso, dentro de los límites legales.

Facilitación

Los mecanismos y procedimientos deben permitir el ejercicio del derecho sin exigencias innecesarias, tecnicismos ni formalidades no previstas.

Oportunidad

La respuesta debe entregarse dentro de plazo y con diligencia. Una respuesta correcta pero tardía vulnera el derecho.

Gratuidad

El acceso es gratuito, sin perjuicio de cobrar únicamente costos directos de reproducción y otros valores que una ley autorice expresamente.

Divisibilidad

Si un documento contiene partes públicas y reservadas, deben entregarse las primeras y tarjarse o separarse las segundas.

No discriminación

No puede exigirse expresar causa o interés, ni tratar de forma distinta según identidad, profesión, opinión o propósito del solicitante.

Control

Las decisiones pueden ser revisadas mediante amparo ante el Consejo para la Transparencia y, en los casos legales, por los tribunales.

Responsabilidad

El incumplimiento injustificado puede generar responsabilidad administrativa y sanciones conforme a la Ley N° 20.285.

1.4. ¿Qué significa que la información “obre en poder”?

No se limita a documentos creados por el mismo órgano. Comprende antecedentes que este posea, custodie o controle legítimamente en el ejercicio de sus competencias. Puede incluir correos institucionales, bases de datos, imágenes, grabaciones, documentos recibidos de terceros, expedientes físicos, respaldos digitales y reportes producidos por contratistas, cuando estén bajo control del organismo.

El derecho de acceso no obliga, por regla general, a crear información inexistente, elaborar estudios nuevos, emitir opiniones jurídicas ad hoc ni contestar consultas abstractas. Sin embargo, sí puede exigir operaciones razonables de búsqueda, extracción, ordenamiento o procesamiento cuando los datos existentes permiten obtener la respuesta sin desarrollar un producto intelectual completamente nuevo. La frontera depende del caso: exportar filas desde una base puede ser acceso; construir un modelo predictivo que nunca existió sería una elaboración nueva.

1.5. Deber de búsqueda y gestión documental

Recibida una solicitud, el órgano debe realizar una búsqueda seria, trazable y proporcional en las unidades, sistemas y soportes razonablemente vinculados con lo pedido. Si informa que la documentación no existe o no obra en su poder, la respuesta debe explicar las gestiones realizadas, las unidades consultadas y, cuando corresponda, las circunstancias de expurgación, eliminación, pérdida o transferencia documental. La mera frase “no se encontró” suele ser insuficiente cuando no muestra diligencia.

Una deficiente gestión documental no transforma la información en reservada ni justifica por sí sola una prórroga. La institución debe organizar archivos, responsabilidades, flujos de derivación y registros de solicitudes para cumplir los plazos legales.

1.6. Protección de datos personales dentro del acceso

Transparencia y privacidad no son valores absolutos ni necesariamente opuestos. La respuesta debe analizar si el documento contiene datos personales, sensibles, secretos comerciales u otros antecedentes protegidos. Cuando la afectación puede evitarse mediante tarjado, anonimización o entrega parcial, debe aplicarse divisibilidad. Por ejemplo, una resolución sancionatoria puede ser pública, pero requerir que se oculten domicilios particulares, teléfonos privados, números de documentos o datos de salud no indispensables para comprender el acto.

Corte normativo del curso: al 17 de julio de 2026 continúa vigente el régimen actual de protección de datos. La Ley N° 21.719 fue publicada, pero su entrada en vigor general está fijada para el 1 de diciembre de 2026. El curso distingue claramente entre reglas vigentes y cambios futuros.

1.7. Roles institucionales

La autoridad o jefatura superior es responsable de asegurar el cumplimiento, pero la tramitación real suele involucrar oficina de partes, unidad de transparencia, enlaces internos, archivo, tecnologías de información, asesoría jurídica y unidades poseedoras. Un modelo eficaz asigna responsables, plazos internos más breves que el plazo legal, mecanismos de escalamiento y controles de calidad antes del despacho.

El Consejo para la Transparencia fiscaliza el cumplimiento, resuelve amparos, dicta instrucciones generales y promueve estándares. Sus criterios ayudan a aplicar conceptos como búsqueda, divisibilidad, derivación, prórroga, distracción indebida y afectación probable. Es importante diferenciar ley, reglamento, instrucciones vigentes y proyectos sometidos a consulta pública: un borrador no crea todavía una obligación definitiva.

Aplicación guiada

Ante cualquier solicitud, el análisis inicial debe responder cinco preguntas: ¿qué información concreta se pide?, ¿qué órgano podría tenerla?, ¿la petición cumple requisitos mínimos?, ¿hay terceros o bienes jurídicos potencialmente afectados?, y ¿qué acciones deben ejecutarse para responder dentro del plazo? Esta secuencia reduce errores y evita que la revisión de reserva se convierta en un reflejo automático.

2. Solicitud, ingreso y admisibilidad

Una solicitud válida no requiere abogado, explicación de motivos ni una fórmula sacramental; sí debe permitir identificar al solicitante, la información y un medio de notificación.

2.1. Quién puede solicitar y qué puede pedir

Cualquier persona, natural o jurídica, chilena o extranjera, puede ejercer el derecho. No necesita acreditar interés directo, calidad especial, domicilio en Chile ni motivo. El órgano no puede preguntar para qué se utilizará la información como condición de admisibilidad. El propósito puede ser ofrecido voluntariamente, pero no restringe ni amplía el derecho.

La solicitud puede referirse a uno o varios documentos, periodos, contratos, registros o datos. Para facilitar una búsqueda eficaz conviene indicar materia, fechas, unidad, programa, territorio, tipo documental o identificadores conocidos. La precisión beneficia a ambas partes, pero el órgano debe colaborar cuando el ciudadano no conoce la nomenclatura interna.

2.2. Requisitos esenciales

- Nombre, apellidos y dirección del solicitante o de su apoderado. En canales electrónicos, el sistema debe permitir una individualización suficiente.
- Identificación clara de la información que se requiere. No es necesario citar el número exacto de un documento si la descripción permite determinarlo razonablemente.
- Firma del solicitante, estampada por medio habilitado. En sistemas electrónicos se aplica el mecanismo admitido por la plataforma.
- Órgano administrativo al que se dirige, cuando sea posible identificarlo.
- Medio y formato preferido para recibir la información, dato muy útil aunque la ley no permite imponer costos o dificultades artificiales.

Si faltan requisitos o la petición es tan genérica que no permite saber qué se pide, el órgano debe comunicar la deficiencia y otorgar un plazo de cinco días para subsanar. Debe señalar claramente qué falta y cómo corregirlo. Si no se subsana dentro del plazo, se tendrá por desistida la solicitud. Esta consecuencia exige que el requerimiento de subsanación sea comprensible y efectivamente notificado.

Buena práctica: no pedir subsanación para detalles que el propio órgano puede aclarar con una lectura razonable, sus registros o una breve asistencia. La facilitación exige evitar formalismos innecesarios.

2.3. Canales de ingreso y comprobante

La solicitud puede formularse por escrito o por sitios electrónicos habilitados. Deben existir canales accesibles y un registro de fecha y hora de recepción. Cuando se recibe materialmente una solicitud, la

institución debe entregar un comprobante o constancia que permita acreditar el ingreso y seguir su tramitación. En canales digitales, la confirmación debe contener al menos folio, fecha, órgano y una explicación del plazo de respuesta.

El sistema no debe obligar al uso exclusivo de un canal electrónico si la normativa reconoce presentación escrita. Tampoco corresponde exigir clave estatal, autenticación reforzada o copia de cédula como requisito universal si no existe una razón legal y proporcional. La identidad puede ser relevante para entregar datos personales del propio solicitante, pero eso es distinto de condicionar toda solicitud.

2.4. Solicitudes amplias, múltiples o poco precisas

Una solicitud amplia no es automáticamente inadmisibile. Primero debe evaluarse si puede procesarse mediante filtros, búsqueda digital, entrega por periodos o diálogo de precisión. Si la amplitud genera una dificultad real para identificar la información, procede la subsanación. Si la información está identificada, pero su búsqueda exige gran esfuerzo, el problema ya no es admisibilidad: corresponde analizar recursos, divisibilidad, forma de entrega y, excepcionalmente, la causal de distracción indebida.

No deben fragmentarse artificialmente solicitudes relacionadas para disminuir la comprensión del contexto. Del mismo modo, varias solicitudes de una persona pueden analizarse en conjunto solo cuando eso no reduzca sus garantías ni altere los plazos de cada ingreso.

2.5. Preguntas, consultas y solicitudes mixtas

Muchas presentaciones mezclan acceso a documentos con preguntas o peticiones de pronunciamiento. Por ejemplo: “Envíeme el contrato y explique por qué se escogió al proveedor”. El contrato es una solicitud de acceso; la explicación puede estar contenida en actos, informes o antecedentes ya existentes. El órgano debe interpretar la petición favorablemente, entregar los documentos disponibles y aclarar si no existe un documento que contenga la explicación solicitada.

Una solicitud no se rechaza completamente solo porque una parte sea consulta. Debe aplicarse divisibilidad también al objeto: tramitar como acceso lo que corresponda y orientar sobre el canal apropiado para la parte restante, sin perder de vista los principios de facilitación y oportunidad.

2.6. Representación y solicitudes a nombre de terceros

Las personas jurídicas actúan mediante representantes. Cuando la petición busca antecedentes públicos generales, no debe sobredimensionarse la acreditación. Si se solicitan datos personales de otra persona, expedientes privados o información cuya entrega depende de consentimiento, el órgano puede requerir antecedentes que acrediten representación o autorización. La exigencia debe ser específica, proporcional y explicada.

2.7. Accesibilidad e inclusión

La respuesta y el canal deben considerar barreras de discapacidad, alfabetización digital, ruralidad, idioma o conectividad. La accesibilidad no es un añadido ornamental: es parte de la facilitación. Una institución puede ofrecer asistencia para formular solicitudes, formatos legibles por lectores de pantalla, entrega presencial, copias de alto contraste o alternativas razonables cuando el formato original no sea accesible.

2.8. Control de admisibilidad: matriz práctica

Situación	Acción correcta	Error frecuente
Falta individualización o dirección	Solicitar subsanación clara, otorgando cinco días.	Denegar de inmediato o archivar sin comunicación.
Petición comprensible, pero sin número de documento	Buscar usando materia, periodo y unidad.	Exigir un identificador que solo conoce el órgano.
Información ya publicada	Indicar enlace o ruta exacta y accesible.	Remitir a la portada institucional.
Solicitud dirigida al órgano equivocado	Derivar con fundamento y notificar al solicitante.	Rechazar y obligar a presentar nuevamente.
Parte documental y parte consultiva	Tramitar la parte de acceso y orientar la restante.	Declarar inadmisibles toda la presentación.

Aplicación guiada

Una buena unidad de transparencia realiza una lectura sustantiva. Identifica verbos de acceso como “copiar”, “remitir”, “informar registros”, “entregar base” o “enviar expediente”; traduce lenguaje ciudadano a categorías documentales; confirma alcance temporal; y solo solicita aclaración cuando existe una ambigüedad real que impide la búsqueda. El objetivo no es encontrar motivos para cerrar el caso, sino convertir la petición en una tarea administrativa ejecutable.

3. Procedimiento, derivación y plazos

La tramitación debe ser trazable desde el ingreso hasta la entrega, con cómputo correcto de días hábiles, derivación oportuna y prórroga excepcional.

3.1. Flujo general de tramitación

10. Recepción y registro. Se asigna folio, fecha y canal; se entrega comprobante y se preserva la presentación original.
11. Revisión inicial. Se verifica admisibilidad, competencia, existencia probable de información, formato pedido y presencia de terceros.
12. Subsanación o derivación, cuando proceda. La comunicación debe ser fundada y quedar registrada.
13. Búsqueda interna. Se consulta a unidades poseedoras, archivos y sistemas; se documentan gestiones y resultados.
14. Análisis jurídico y técnico. Se revisan causales, datos protegidos, divisibilidad, costos y modalidad de entrega.
15. Decisión y respuesta. La autoridad entrega, deniega total o parcialmente, comunica inexistencia, deriva o indica fuente permanente.
16. Despacho y cierre. Se acredita envío o puesta a disposición; se registran fechas, documentos, tarjados y fundamento.

3.2. Plazo ordinario

La autoridad debe pronunciarse dentro de un plazo máximo de veinte días hábiles contado desde la recepción de la solicitud por el órgano competente. Para este procedimiento se aplican las reglas de cómputo administrativo: no se cuentan sábados, domingos ni festivos. El día de recepción no se trata como un día completo transcurrido; el cómputo debe realizarse con el calendario oficial y dejar evidencia de la fecha límite.

La obligación no consiste solo en “emitir” una respuesta internamente. Debe ponerse en conocimiento del solicitante por el medio registrado. Un acto firmado dentro de plazo pero notificado después puede constituir respuesta extemporánea.

Ejemplo: si el órgano competente recibe un lunes hábil y no hay festivos, el primer día computable es el martes. El vencimiento se determina contando veinte días hábiles administrativos. Los sistemas deben recalcular ante feriados nacionales o regionales aplicables.

3.3. Prórroga excepcional por diez días hábiles

El plazo puede ampliarse excepcionalmente hasta por diez días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información. La prórroga no es automática ni una reserva preventiva. Debe

comunicarse antes del vencimiento del plazo original, indicar la nueva fecha y explicar de manera concreta las circunstancias del caso.

Razones potencialmente atendibles pueden incluir un volumen documental extraordinario distribuido en múltiples unidades, necesidad de revisar soportes físicos en otra dependencia, recuperación técnicamente compleja de respaldos o participación de varias unidades indispensables. No basta citar “carga de trabajo”, “falta de personal”, “complejidad” o “problemas de archivo” sin describir tareas, volumen y dificultad. La mala organización permanente no puede trasladarse al ciudadano.

3.4. Derivación por incompetencia

Cuando el órgano receptor no es competente y conoce cuál es el órgano competente, debe enviarle de inmediato la solicitud e informar al solicitante. Si la competencia corresponde a varios órganos, puede derivar la parte pertinente a cada uno. La derivación debe explicar por qué la información no obra en poder del receptor o por qué la materia corresponde al destinatario.

Las instrucciones vigentes del Consejo refuerzan que la derivación debe ser expedita y trazable. Como estándar de buena gestión se recomienda resolverla en un lapso breve, idealmente no superior a cinco días hábiles, sin convertir esa referencia en autorización para demorar. El órgano receptor debe realizar verificaciones razonables antes de derivar y evitar cadenas sucesivas sin análisis.

Práctica dilatoria: derivar a un órgano sin competencia conocida, dividir innecesariamente la solicitud, esperar al final del plazo para derivar o devolverla al ciudadano para que la presente de nuevo.

3.5. Notificación a terceros

Si la entrega puede afectar derechos de terceros, la institución debe comunicarles la solicitud dentro del plazo legal, mediante un medio que permita acreditar la notificación. El tercero dispone de tres días hábiles para oponerse, por escrito y con expresión de causa. La oposición no puede ser una fórmula genérica; debe explicar el derecho afectado y la relación entre publicidad y daño.

Si existe oposición en tiempo y forma, el órgano queda impedido de entregar la información, salvo resolución posterior del Consejo para la Transparencia que ordene su entrega. Si no hay oposición, se entiende que el tercero accede, sin perjuicio del deber autónomo del órgano de aplicar otras causales legales que resulten procedentes.

La comunicación al tercero debe contener suficiente contexto para ejercer su derecho, pero no debe revelar innecesariamente datos del solicitante. También debe cuidarse que la consulta a terceros no se use de manera indiscriminada: se activa cuando existe una afectación plausible de derechos, no por la sola presencia de un nombre empresarial o personal.

3.6. Costos y forma de entrega

La información debe entregarse en el formato y por el medio señalado por el solicitante, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto. El órgano puede cobrar costos directos de reproducción, no el tiempo ordinario del funcionario, la búsqueda, el análisis jurídico ni el valor comercial de los datos. Antes de exigir pago debe informar el monto, su base y la forma de efectuarlo.

La entrega electrónica suele ser la alternativa preferente por rapidez y gratuidad. Si los archivos son muy pesados, pueden utilizarse medios seguros de descarga, fragmentación o soporte físico. Debe resguardarse que el enlace permanezca disponible un tiempo razonable, que el archivo abra correctamente y que la descarga no requiera credenciales que el solicitante no posee.

3.7. Gestión interna del plazo

Para evitar vencimientos, conviene fijar hitos internos: revisión de competencia durante los primeros días, solicitud a unidades poseedoras con fecha límite, alerta temprana de terceros, control de calidad y reserva de tiempo para firma y despacho. La unidad de transparencia debe monitorear casos cercanos a vencimiento y escalar retrasos a la jefatura.

Hito	Plazo legal o estándar	Evidencia recomendable
Respuesta ordinaria	20 días hábiles desde recepción por órgano competente.	Folio, cálculo de vencimiento, acto y comprobante de notificación.
Prórroga	Hasta 10 días hábiles adicionales; comunicar antes del vencimiento.	Fundamento específico, tareas pendientes y nueva fecha.
Subsanación	5 días para corregir, desde la notificación.	Comunicación clara y constancia de recepción.
Oposición de tercero	3 días hábiles desde la notificación.	Comunicación, comprobante y escrito de oposición.
Amparo	15 días desde notificación de denegación o expiración del plazo.	Copia de solicitud, respuesta y comprobantes.

3.8. Inexistencia, expurgo y pérdida

La inexistencia no es una causal de reserva, sino una situación fáctica que debe acreditarse razonablemente. Si el documento nunca se generó, se explica esa circunstancia y las fuentes consultadas. Si fue eliminado conforme a un procedimiento de expurgo, deben individualizarse el acto, norma o calendario de retención. Si debió existir y se extravió o destruyó irregularmente, corresponde informar gestiones, responsabilidades y medidas adoptadas, sin usar la irregularidad como excusa silenciosa.

Aplicación guiada

El responsable debe imaginar el expediente de transparencia como una cadena de evidencia. Cada decisión —subsana, deriva, consulta a terceros, prorroga, tarja o deniega— requiere fecha, responsable, fundamento y documento de respaldo. Una gestión trazable no solo protege al solicitante: permite defender la decisión ante un eventual amparo y detectar cuellos de botella institucionales.

4. Tipos de respuesta y estándares de calidad

Responder significa resolver todo lo pedido, entregar material utilizable y explicar de manera comprensible cualquier limitación.

4.1. Entrega total

La respuesta de entrega total debe identificar la solicitud, indicar que se acoge, adjuntar o poner a disposición todos los antecedentes solicitados y señalar el formato. Conviene enumerar archivos y explicar cualquier abreviatura, estructura o clave necesaria para comprenderlos. Si se entrega una base de datos, debe incluirse una descripción de campos cuando los nombres técnicos no sean autoexplicativos.

La información debe ser íntegra y corresponder al periodo solicitado. No se satisface el derecho enviando documentos similares, resúmenes incompletos o enlaces rotos. Antes del despacho, un control de calidad debe verificar que los archivos abren, que no están protegidos por contraseña inadvertida, que las páginas son legibles y que las omisiones están justificadas.

4.2. Entrega parcial y principio de divisibilidad

Cuando solo una parte está protegida, se entrega el resto. La respuesta debe indicar qué se tarja o excluye, la causal aplicada y por qué la afectación no puede evitarse de otra manera. El tarjado debe ser irreversible: cubrir visualmente un texto sin eliminar la capa digital puede permitir recuperarlo. También deben revisarse metadatos, comentarios, hojas ocultas, fórmulas y propiedades del archivo.

La divisibilidad puede operar por página, párrafo, columna, fila, campo, periodo, persona o documento. El objetivo es maximizar la información útil. Por ejemplo, en una nómina de beneficiarios puede ser pública la cantidad, comuna y monto agregado, mientras se protegen identificadores personales innecesarios.

4.3. Denegación total

La denegación debe formalizarse por escrito, indicar la causal legal específica, desarrollar los hechos que la sustentan y explicar el daño probable a un bien jurídico protegido. No basta transcribir el artículo 21 ni afirmar que “la información es sensible”. Debe existir congruencia entre la causal y el contenido.

La respuesta debe informar la posibilidad de reclamar ante el Consejo para la Transparencia, el plazo de quince días y los medios disponibles. Una denegación tardía no subsana el incumplimiento del plazo, aunque pueda ser considerada al revisar el fondo.

4.4. Información inexistente o no poseída

Si la información no existe o no está bajo control del órgano, la comunicación debe describir la búsqueda. Una respuesta de calidad identifica unidades consultadas, sistemas revisados, periodos, archivos y resultado. Cuando existan antecedentes relacionados, puede ofrecerlos como orientación, distinguiéndolos de lo solicitado.

Si otro órgano es competente, procede la derivación, no una simple declaración de inexistencia. Si la información fue transferida a un archivo o institución distinta, debe señalarse el destino y gestionarse la derivación cuando corresponda.

4.5. Fuente de acceso permanente

Cuando la información está permanentemente disponible al público, el órgano puede indicar la fuente, lugar y forma de acceso. La indicación debe ser exacta: URL profunda, nombre del conjunto, menú, filtros o fecha de actualización. Si el solicitante manifiesta dificultad razonable para acceder, el principio de facilitación aconseja entregar el archivo o brindar asistencia.

4.6. Respuesta a solicitudes repetidas o abusivas

La reiteración no elimina el derecho. Puede indicarse que la información ya fue entregada, acompañándola nuevamente o proporcionando acceso verificable. El análisis de distracción indebida no se basa en juzgar las motivaciones de la persona, sino en el impacto objetivo y acreditado sobre las funciones institucionales.

Las solicitudes múltiples deben administrarse con diálogo, priorización voluntaria, formatos reutilizables y publicación proactiva. Las prácticas de hostigamiento pueden gestionarse con herramientas administrativas legítimas, pero no mediante denegaciones automáticas ajenas al artículo 21.

4.7. Lenguaje claro y congruencia

La respuesta debe ser entendible para una persona no especialista. Se recomienda: comenzar con la decisión, responder punto por punto, diferenciar hechos de fundamentos, evitar siglas sin explicación, incluir fechas exactas y cerrar con vías de reclamación. Cuando la solicitud contiene varios literales, debe usarse una tabla o numeración que permita comprobar que ninguno quedó sin respuesta.

Resultado	Contenido mínimo	Control de calidad
Entrega total	Decisión, inventario de archivos, medio y fecha.	Integridad, legibilidad, correspondencia y ausencia de datos indebidamente expuestos.
Entrega parcial	Parte entregada, parte omitida,	Tarjado irreversible, metadatos

Resultado	Contenido mínimo	Control de calidad
	causal y explicación.	y máxima divulgación.
Denegación	Causal legal, hechos, afectación y derecho a amparo.	Fundamento específico, prueba disponible y firma competente.
Inexistencia	Búsqueda, unidades consultadas y contexto documental.	Coherencia con deberes legales de generación y conservación.
Fuente permanente	Ruta exacta y modo de acceso.	Enlace activo, contenido equivalente y formato accesible.

4.8. Respuesta modelo estructurada

Una estructura profesional contiene: encabezado con folio; fecha; identificación del órgano; síntesis de lo pedido; análisis de cada punto; decisión; detalle de anexos; fundamento de tajados o reservas; modalidad de entrega; costos si existen; y sección final sobre amparo. Este formato mejora la trazabilidad y reduce respuestas ambiguas.

4.9. Seguridad de la entrega

La transparencia no autoriza publicar accidentalmente más datos de los pedidos. Los archivos deben revisarse en una copia de trabajo, preservando el original. Si contienen datos protegidos, se aplica una técnica segura de anonimización. Los enlaces deben limitar exposición indebida y no permitir navegar a carpetas con documentos ajenos a la solicitud. También se debe registrar exactamente qué versión se entregó.

Aplicación guiada

Antes de enviar, use la prueba de “equivalencia”: ¿una persona que reciba la respuesta puede obtener efectivamente la información pedida sin realizar gestiones adicionales desproporcionadas? Si la respuesta depende de una ruta inaccesible, un formato propietario sin explicación o una selección incompleta, el derecho aún no está satisfecho.

5. Causales de secreto o reserva

Las causales del artículo 21 son taxativas. Su aplicación exige acreditar una afectación presente o probable y preferir siempre la entrega parcial cuando sea suficiente.

5.1. Método de análisis

Una causal no opera por etiqueta. Debe aplicarse un test estructurado: identificar el bien jurídico protegido; relacionarlo con el contenido específico; describir el daño o afectación; evaluar probabilidad y magnitud; comprobar que el daño no es meramente hipotético; considerar el tiempo transcurrido y el contexto; y analizar si el tarjado o entrega parcial evita la afectación. La carga argumentativa recae en quien restringe el acceso.

El daño debe ser concreto, no una incomodidad institucional. También debe existir una conexión causal entre divulgación y afectación. La sola clasificación interna de un documento, una cláusula contractual de confidencialidad o la petición de un tercero no sustituyen la ley.

5.2. Debido cumplimiento de las funciones del órgano

La primera causal protege el ejercicio eficaz de funciones públicas. Incluye antecedentes cuya publicidad perjudique la prevención, investigación o persecución de delitos; defensas jurídicas y judiciales; antecedentes necesarios para la defensa; deliberaciones previas a una resolución; y solicitudes cuya atención requiera distraer indebidamente a funcionarios del cumplimiento regular de sus labores.

Investigaciones y procedimientos

La reserva puede justificarse durante una investigación si la divulgación revela diligencias, estrategias, identidades protegidas o permite eludir controles. No todo antecedente relacionado con una investigación es automáticamente secreto. Debe distinguirse entre información cuya publicidad frustra el procedimiento y datos administrativos que pueden entregarse sin ese efecto.

Defensa jurídica

Se protegen estrategias, minutas y antecedentes vinculados directamente con una defensa en curso cuando la publicidad perjudica la posición procesal. No corresponde ocultar todos los documentos de un litigio ni actos administrativos ya públicos. Debe individualizarse la pieza y explicar la desventaja concreta.

Antecedentes o deliberaciones previas

La causal resguarda el espacio de deliberación antes de adoptar una medida, política o resolución. Una vez tomada la decisión, los fundamentos y antecedentes pueden volverse públicos, salvo que concurra

otra causal. Debe existir un proceso decisorio identificable y una vinculación directa; no basta denominar “borrador” a cualquier documento.

Distracción indebida

Esta hipótesis es excepcional y se configura cuando atender el requerimiento exige utilizar un tiempo excesivo considerando jornada, recursos, volumen, ubicación, formato y necesidad de revisión, de manera que se afecta de forma relevante el cumplimiento de funciones. La institución debe demostrarlo con datos: cantidad estimada de expedientes o páginas, sistemas, horas, funcionarios, tareas de búsqueda, revisión y tarjado, y funciones que quedarían postergadas.

No basta afirmar que hay pocos funcionarios o que el pedido es voluminoso. Antes de denegar deben explorarse filtros, muestras, entrega por etapas acordada, formatos existentes, automatización razonable, precisión voluntaria y divisibilidad. La mala gestión documental, por sí sola, no crea la causal.

Prueba práctica: “son muchos documentos” es una conclusión; “son 8.400 expedientes físicos en tres bodegas, sin índice, que requieren revisar datos sensibles a un promedio verificado de 12 minutos por expediente” es el comienzo de una fundamentación comprobable.

5.3. Derechos de las personas

La segunda causal protege seguridad, salud, vida privada, honra, derechos comerciales y económicos, entre otros. La presencia de datos personales no conduce automáticamente a negar todo el documento. Debe evaluarse contexto, función pública, interés de control, naturaleza del dato, expectativas legítimas y posibilidad de anonimización.

Los datos sensibles —como información de salud, origen racial, ideología, religión o vida sexual, según el régimen aplicable— merecen especial cautela. También se protegen datos de contacto privado, claves, firmas biométricas, información de niños, niñas y adolescentes y antecedentes cuya divulgación facilite fraude o acoso.

Derechos comerciales o económicos

Una empresa que se opone debe explicar por qué la información es secreta, cómo mantiene su confidencialidad y qué perjuicio competitivo concreto generaría la entrega. Los contratos celebrados con el Estado y el uso de recursos públicos están sometidos a un alto estándar de publicidad, aunque ciertos secretos técnicos legítimos puedan tarjarse.

5.4. Seguridad de la Nación

La tercera causal protege especialmente defensa nacional, orden público y seguridad pública. Su aplicación requiere mostrar cómo la divulgación aumenta un riesgo real: vulnerabilidades críticas, despliegues, capacidades operativas, planes sensibles o información que facilite ataques. No toda información producida por fuerzas de orden o defensa es secreta; gastos, contratos, estadísticas agregadas y actos administrativos pueden ser públicos según su contenido.

5.5. Interés nacional

La cuarta causal comprende salud pública, relaciones internacionales e intereses económicos o comerciales del país. La afectación debe ser nacional y específica. Por ejemplo, una posición negociadora aún reservada podría requerir protección si su divulgación debilita materialmente al Estado; una vez concluido el proceso, el análisis puede cambiar.

5.6. Documentos declarados reservados por ley de quórum calificado

La quinta causal remite a leyes de quórum calificado que establezcan secreto o reserva conforme al artículo 8° de la Constitución. No basta invocar cualquier norma antigua sin analizar su vigencia, jerarquía y compatibilidad constitucional. La respuesta debe individualizar la disposición exacta y explicar que se refiere al contenido solicitado.

5.7. Oposición de terceros y decisión del órgano

La oposición de un tercero, presentada dentro de tres días hábiles y con expresión de causa, impide administrativamente la entrega mientras no exista una decisión del Consejo que disponga lo contrario. Sin embargo, la argumentación del tercero debe ser revisable: no transforma por sí sola la información en secreta para todos los efectos. El solicitante puede deducir amparo.

Si el tercero no se opone, eso no obliga a entregar información afectada por otra causal; el órgano conserva su deber de análisis. Si se opone fuera de plazo o sin fundamento, debe evaluarse su eficacia jurídica y dejarse constancia.

5.8. Temporalidad y reevaluación

Muchas afectaciones disminuyen con el tiempo. Una deliberación previa puede perder protección cuando se adopta la decisión; una estrategia procesal puede dejar de ser sensible al terminar el litigio; un plan operativo puede cambiar. Por eso, las reservas no deben aplicarse mecánicamente basadas en decisiones antiguas. Cada solicitud exige revisar el contexto actual.

5.9. Matriz de fundamentación

Pregunta	Contenido que debe expresar la respuesta
¿Qué causal?	Número y literal aplicable, sin mezclar categorías incompatibles.
¿Qué bien protege?	Función, derecho, seguridad, interés nacional o

Pregunta	Contenido que debe expresar la respuesta
	norma especial.
¿Qué parte afecta?	Página, campo, documento o conjunto claramente individualizado.
¿Qué daño ocurriría?	Consecuencia concreta, probable y vinculada a la divulgación.
¿Qué evidencia existe?	Volumen, procesos, declaración fundada del tercero, contexto operativo u otros antecedentes.
¿Puede dividirse?	Explicación del tarjado, anonimización o por qué no bastan.
¿Sigue vigente la afectación?	Análisis temporal y estado del proceso relacionado.

Aplicación guiada

La pregunta correcta no es “¿puedo encontrar una causal?”, sino “¿qué daño jurídicamente relevante produciría esta entrega y cuál es la mínima restricción necesaria para evitarlo?”. Esta forma de razonar protege bienes legítimos sin vaciar el derecho de acceso.

6. Amparo, fiscalización y buenas prácticas

Cuando no hay respuesta o la decisión es insuficiente, el solicitante puede reclamar ante el Consejo para la Transparencia dentro del plazo legal.

6.1. Cuándo procede el amparo

El amparo procede cuando vence el plazo sin respuesta, cuando se deniega total o parcialmente, cuando la entrega es incompleta, no corresponde a lo solicitado, se impone un costo improcedente, se deriva de forma defectuosa o se incumple otra obligación vinculada al derecho. Se interpone ante el Consejo para la Transparencia dentro de quince días contado desde la notificación de la denegación o desde que expira el plazo para responder.

La reclamación debe identificar al solicitante, órgano reclamado, infracción y hechos. Es útil adjuntar solicitud, comprobante, respuesta, enlaces o archivos recibidos. No se requiere una argumentación jurídica sofisticada; el procedimiento busca tutela efectiva.

6.2. Tramitación y resultado

El Consejo puede revisar admisibilidad, pedir subsanación, conferir traslado al órgano y, cuando corresponda, a terceros. El órgano debe acompañar antecedentes y explicar su decisión. La calidad del expediente institucional es decisiva: cálculos de plazo, búsquedas, comunicaciones y análisis de daño permiten demostrar el cumplimiento.

La decisión puede acoger, rechazar o acoger parcialmente; ordenar entrega, realizar tarjados, efectuar búsquedas complementarias o adoptar medidas. También puede representar infracciones por tardanza aunque la información se entregue durante la tramitación. Las decisiones deben cumplirse en el plazo fijado.

6.3. Reclamo de ilegalidad y cumplimiento

La Ley N° 20.285 contempla mecanismos jurisdiccionales frente a ciertas decisiones del Consejo. La procedencia concreta depende de quién reclama y de la causal involucrada. En gestión institucional, lo esencial es cumplir oportunamente las decisiones firmes, registrar la entrega y corregir procesos para evitar reiteración.

6.4. Responsabilidades y sanciones

El incumplimiento injustificado de normas de transparencia puede generar responsabilidad administrativa y sanciones a autoridades o jefaturas. La respuesta tardía, la denegación infundada y el

incumplimiento de decisiones pueden tener consecuencias. La prevención requiere liderazgo, recursos, capacitación y monitoreo, no solo delegar todo en una persona.

6.5. Auditoría de un expediente

- ¿Existe folio, fecha de recepción y comprobante?
- ¿Se calculó correctamente el vencimiento con días hábiles?
- ¿La competencia fue revisada y la derivación quedó fundada?
- ¿Las unidades consultadas respondieron y la búsqueda quedó documentada?
- ¿Se detectaron terceros a tiempo y se acreditó la comunicación?
- ¿La prórroga, si existió, fue excepcional y comunicada antes de vencer?
- ¿La respuesta aborda cada punto y los anexos corresponden?
- ¿Los tarjados son seguros y se explica la causal?
- ¿Se informó el derecho a amparo y su plazo?
- ¿Se acredita la notificación y la versión exacta entregada?

6.6. Indicadores de gestión

Una institución madura mide tiempo promedio, porcentaje dentro de plazo, uso de prórroga, derivaciones, subsanaciones, causales invocadas, amparos, decisiones adversas, cumplimiento y satisfacción. Los indicadores deben interpretarse con contexto. Un bajo número de denegaciones puede reflejar apertura, pero también mala clasificación; una alta tasa de prórroga puede revelar archivos deficientes.

Los datos sirven para rediseñar procesos: publicar proactivamente lo recurrente, crear repositorios, mejorar buscadores, normalizar metadatos, definir responsables y capacitar a unidades con mayor retraso.

6.7. Ética del servicio público

La transparencia pasiva no es una carga ajena a la función; es parte de la rendición de cuentas. El solicitante no es un adversario. La institución debe responder con neutralidad, respeto y lenguaje claro, incluso ante solicitudes críticas, frecuentes o incómodas. El control ciudadano mejora legitimidad y puede detectar errores, conflictos de interés o oportunidades de mejora.

6.8. Cambios normativos y actualización 2026

Este recurso utiliza como corte el 17 de julio de 2026. El Consejo para la Transparencia mantiene instrucciones generales vigentes, entre ellas reglas específicas de derivación y prórroga aplicables desde 2024. Durante julio de 2026 existe además una propuesta de nueva instrucción general sobre el procedimiento administrativo de acceso sometida a consulta pública hasta el 10 de agosto de 2026. Al ser una propuesta, no debe confundirse con una regla obligatoria vigente.

La Ley N° 21.719 moderniza el régimen de datos personales, pero su entrada en vigor general está prevista para el 1 de diciembre de 2026. Las instituciones deben prepararse, aunque las decisiones

emitidas antes de esa fecha deben fundamentarse en el régimen vigente al momento, sin anticipar indebidamente efectos normativos.

Criterio de actualización: verificar siempre la versión consolidada de la Ley N° 20.285, el reglamento, las instrucciones generales vigentes y las decisiones recientes del Consejo. Los borradores se estudian como tendencias, no como obligaciones actuales.

6.9. Protocolo institucional recomendado

17. Centralizar el registro sin impedir canales legales.
18. Asignar un gestor y enlaces con plazo interno.
19. Buscar en fuentes definidas y registrar evidencia.
20. Analizar terceros y datos en los primeros días.
21. Escalar riesgos de vencimiento antes de que sean críticos.
22. Aplicar máxima divulgación y revisión de divisibilidad.
23. Controlar archivos, metadatos, enlaces y tarjados.
24. Aprender de amparos mediante acciones correctivas.

6.10. Lista de decisiones rápidas

Si el órgano tiene la información y no hay causal, entrega. Si una parte está protegida, divide. Si otro órgano es competente, deriva. Si falta precisión esencial, solicita subsanación. Si el volumen crea una dificultad real pero superable, evalúa prórroga fundada. Si existe afectación de derechos de terceros, notifica. Si la información no existe, acredita búsqueda. Si se deniega, fundamenta y comunica el amparo. Esta lógica evita confundir instituciones jurídicas distintas.

Aplicación guiada

La calidad final se verifica desde la perspectiva del control externo: ¿podría un tercero reconstruir qué se pidió, qué se buscó, quién decidió, por qué se entregó o reservó y cuándo se notificó? Si la respuesta es sí, el expediente es trazable. Si depende de recuerdos o comunicaciones informales, el proceso necesita fortalecerse.

7. Casos aplicados

Los casos permiten trasladar la regla jurídica a decisiones administrativas concretas. La solución recomendada debe adaptarse a los antecedentes reales y a la normativa vigente al momento de resolver.

Caso 1. Contrato municipal con datos de contacto

Situación. Una persona solicita contrato, anexos, informes de pago y correos de coordinación de un servicio municipal. Los documentos obran en poder del municipio, pero contienen teléfonos particulares, firmas y cuentas bancarias.

Análisis. Se debe buscar el expediente completo y aplicar divisibilidad. El objeto, monto, proveedor, obligaciones, informes y pagos asociados a recursos públicos son altamente publicables. Corresponde tarjar datos personales no necesarios y revisar los correos individualmente, diferenciando coordinación administrativa de conversaciones privadas ajenas a la función.

Decisión recomendada. No es correcto denegar todo por contener datos personales. La respuesta debe enumerar documentos, explicar cada tarjado y entregar versiones seguras sin capas recuperables.

Caso 2. Lista de espera de salud

Situación. Se solicita una base nominal con diagnóstico, RUN, domicilio, fecha de ingreso y establecimiento de personas en lista de espera.

Análisis. La finalidad de control puede satisfacerse con datos estadísticos o anonimizados. Diagnóstico y demás identificadores exponen información especialmente sensible. El órgano debe evaluar una versión con establecimiento, especialidad, tramo de espera, comuna o fechas, reduciendo el riesgo de reidentificación.

Decisión recomendada. Aplicar divisibilidad y anonimización. La existencia de datos sensibles no justifica ocultar estadísticas ni indicadores agregados de gestión.

Caso 3. Expedientes físicos en bodega

Situación. Se piden copias de 8.400 expedientes de permisos entre 1995 y 2010, sin índice digital, ubicados en tres bodegas.

Análisis. La amplitud está identificada; no es un problema de admisibilidad. El órgano debe estimar volumen, horas, personal y tareas, explorar filtros, digitalización existente, entrega por etapas o precisión voluntaria. Solo si acredita afectación relevante a funciones puede evaluar distracción indebida.

Decisión recomendada. Una cifra genérica no basta. La fundamentación debe mostrar el impacto objetivo y por qué medidas menos restrictivas no resultan suficientes.

Caso 4. Solicitud al órgano equivocado

Situación. Una persona pide a una secretaría regional los planos aprobados por una municipalidad, y la secretaría sabe cuál municipio los conserva.

Análisis. Corresponde derivar de inmediato al municipio competente y notificar al solicitante, indicando fundamento y fecha. Si una parte de los antecedentes sí obra en la secretaría, debe tramitar esa parte y derivar solo lo restante.

Decisión recomendada. No se debe rechazar ni pedir al ciudadano que vuelva a presentar. La derivación debe ser trazable y evitar cadenas innecesarias.

Caso 5. Deliberación previa a una política

Situación. Se solicitan minutas, borradores y opiniones internas de una política todavía en evaluación por una comisión.

Análisis. Debe identificarse el proceso decisorio concreto y analizar si la divulgación anticipada perjudica la deliberación. No todo borrador queda reservado por su nombre. Pueden entregarse antecedentes objetivos o versiones públicas y reevaluar la causal una vez adoptada la decisión.

Decisión recomendada. La causal es temporal y requiere afectación. Después de la decisión, los fundamentos adquieren especial relevancia pública, salvo otra causal.

Caso 6. Oferta técnica en licitación

Situación. Tras adjudicarse una licitación, se solicitan ofertas técnicas y económicas. Un proveedor se opone alegando confidencialidad comercial.

Análisis. El órgano debe notificar cuando exista afectación plausible y considerar la oposición fundada. El uso de recursos públicos y la evaluación de ofertas favorecen publicidad, pero secretos técnicos verdaderamente competitivos pueden protegerse. Debe revisarse campo por campo.

Decisión recomendada. Una cláusula de confidencialidad o la sola oposición no reemplazan el análisis legal. Es posible entregar puntajes, criterios, precio y partes no sensibles.

Caso 7. Cámaras de seguridad

Situación. Se solicita video de una plaza en una franja horaria donde aparecen peatones y un incidente investigado.

Análisis. Se debe analizar seguridad, investigación en curso, vida privada e identificabilidad. Puede ser necesario reservar temporalmente segmentos, pixelar rostros, acotar ángulos o coordinar con el organismo investigador.

Decisión recomendada. No toda grabación es automáticamente secreta ni entregable sin tratamiento. La respuesta debe explicar el riesgo y explorar una versión parcial.

Caso 8. Correos electrónicos institucionales

Situación. Se piden todos los correos enviados por una autoridad durante seis meses.

Análisis. Los correos pueden constituir información pública cuando se vinculan con funciones públicas, pero una solicitud tan amplia exige identificar cuentas, volumen y materias. Deben excluirse comunicaciones personales y protegerse datos o estrategias legalmente reservadas.

Decisión recomendada. Conviene proponer criterios de búsqueda y periodos, sin exigir motivo. La revisión debe ser objetiva y no depender solo del titular de la cuenta.

Caso 9. Acta y grabación de reunión

Situación. Una organización solicita acta, lista de asistentes y grabación de una reunión con vecinos.

Análisis. Si los antecedentes existen y documentan una actividad institucional, se presume su publicidad. Se deben revisar datos de contacto, intervenciones privadas o situaciones de riesgo, aplicando tarjado o edición de audio si corresponde.

Decisión recomendada. La falta de acta no autoriza inventarla; debe explicarse la inexistencia y entregar la grabación o antecedentes disponibles si no existe causal.

Caso 10. Sumario administrativo en curso

Situación. Se solicita copia íntegra de un sumario antes de su término.

Análisis. Debe aplicarse el régimen especial pertinente y analizar cómo la publicidad afectaría diligencias, derechos de involucrados o debido cumplimiento. Pueden existir piezas entregables, como resolución que ordena investigar o datos generales, según contenido.

Decisión recomendada. Evitar respuestas automáticas. Individualizar la etapa, norma y afectación;

reevaluar cuando el procedimiento finalice.

Caso 11. Base de subsidios

Situación. Se pide base de beneficiarios con nombres, montos, comuna, puntaje, RUN y domicilio.

Análisis. El control del gasto favorece entregar criterios, montos y antecedentes suficientes. Debe analizarse la necesidad de nombres según el programa y tarjar RUN, domicilio y datos socioeconómicos innecesarios. En beneficios sensibles puede preferirse información anonimizada.

Decisión recomendada. El equilibrio se logra con minimización y divisibilidad, no con publicar la base cruda ni ocultar todo el programa.

Caso 12. Plan de seguridad de edificio

Situación. Se solicitan planos con ubicación exacta de cámaras, controles, zonas vulnerables y protocolos de reacción de un recinto crítico.

Análisis. La divulgación puede afectar seguridad pública, seguridad de personas o cumplimiento de funciones. Debe distinguirse información operativa sensible de antecedentes generales como existencia del plan, normativa, responsables o simulacros.

Decisión recomendada. Fundamentar el riesgo concreto y entregar una versión pública cuando sea posible.

Caso 13. Información ya publicada

Situación. Una respuesta indica solamente “revise transparencia activa”, sin enlace ni ruta.

Análisis. La remisión es insuficiente si no permite localizar exactamente la información. El órgano debe proporcionar URL directa, menú, filtros y periodo, o adjuntar el archivo.

Decisión recomendada. El deber se cumple con acceso efectivo, no con trasladar una búsqueda incierta al solicitante.

Caso 14. Archivo eliminado

Situación. Se pide un informe que el órgano afirma haber eliminado hace dos años.

Análisis. Debe explicar búsqueda, política de retención, acto de expurgo, fecha y autoridad responsable. Si la eliminación no fue regular o el documento debía conservarse, corresponde informar gestiones y eventuales responsabilidades.

Decisión recomendada. La inexistencia es un hecho que se acredita; no es una causal del artículo 21.

Caso 15. Prórroga por carga de trabajo

Situación. El día diecinueve, el órgano comunica que prorroga porque “existe alta demanda”.

Análisis. La comunicación es oportuna solo si se notifica antes del vencimiento, pero el fundamento es insuficiente. Debe describir circunstancias específicas de la solicitud, tareas pendientes y nueva fecha.

Decisión recomendada. La carga habitual o falta de personal no legitima una prórroga genérica. Se requiere dificultad concreta para reunir la información.

Caso 16. Solicitud de explicación

Situación. Se pide “explique por qué subió la tarifa y envíe todos los estudios usados”.

Análisis. El órgano debe entregar estudios, informes, resoluciones y fundamentos existentes. No está obligado a crear una opinión nueva, pero puede explicar de manera orientadora que no existe otro documento adicional.

Decisión recomendada. Separar el componente documental del consultivo. No rechazar la solicitud completa.

Caso 17. Datos de funcionarios públicos

Situación. Se solicitan nombre, cargo, remuneración, asistencia, licencias médicas y evaluaciones de funcionarios.

Análisis. Cargo y remuneración asociados a función pública presentan fuerte interés de publicidad, dentro del marco vigente. Licencias y diagnósticos son datos de salud. Asistencia o evaluaciones requieren análisis contextual, proporcionalidad y tarjado.

Decisión recomendada. No todos los datos de un funcionario tienen igual nivel de exposición. La función pública reduce, pero no elimina, su vida privada.

Caso 18. Investigación de fraude

Situación. Se piden alertas, reglas de detección y expedientes de una investigación antifraude aún activa.

Análisis. La entrega de reglas operativas o diligencias puede facilitar evasión y perjudicar investigación. Pueden entregarse políticas generales, estadísticas o resoluciones cerradas sin revelar vulnerabilidades.

Decisión recomendada. Vincular cada parte con el riesgo. La palabra “fraude” no convierte todo el

programa en secreto.

Caso 19. Formato propietario

Situación. La información existe en un sistema y el solicitante pide CSV; el órgano propone imprimir miles de páginas.

Análisis. Si la base puede exportarse razonablemente, el principio de facilitación favorece un formato reutilizable. La impresión impone costo y reduce utilidad. Deben revisarse campos protegidos antes de exportar.

Decisión recomendada. El formato de entrega no debe utilizarse para dificultar el acceso. Puede acordarse una alternativa técnica equivalente.

Caso 20. Solicitud de persona extranjera

Situación. Un turista solicita registros de fiscalización y no tiene RUN ni ClaveÚnica.

Análisis. El derecho corresponde a toda persona. No puede exigirse nacionalidad, residencia o autenticación estatal universal. Debe habilitarse un canal que permita individualizar y notificar.

Decisión recomendada. La ausencia de RUN no es causal de inadmisibilidad cuando la identidad y contacto son suficientes.

Caso 21. Tercero no responde

Situación. El órgano notificó correctamente a una empresa y transcurrieron tres días hábiles sin oposición.

Análisis. Se entiende que el tercero accede, pero el órgano debe efectuar su propio análisis respecto de otras causales. Si no existen, procede entregar.

Decisión recomendada. No se puede prolongar indefinidamente esperando una respuesta ni interpretar el silencio como oposición.

Caso 22. Oposición genérica de tercero

Situación. Una empresa responde: “todo es confidencial por política corporativa”.

Análisis. La oposición debe expresar causa y afectación. El órgano debe registrar la presentación y evaluar su suficiencia, pero el solicitante conserva la vía de amparo.

Decisión recomendada. La política privada no desplaza la Ley N° 20.285. Debe individualizarse

secreto comercial y daño competitivo.

Caso 23. Respuesta después del plazo

Situación. El órgano entrega toda la información cuarenta días hábiles después, sin haber prorrogado.

Análisis. La entrega puede satisfacer materialmente, pero subsiste infracción al principio de oportunidad y puede existir amparo por respuesta extemporánea. La institución debe registrar causa raíz y corregir el proceso.

Decisión recomendada. La calidad del contenido no borra el incumplimiento temporal.

Caso 24. Nueva ley de datos personales

Situación. Una unidad pretende aplicar en julio de 2026 obligaciones cuya vigencia general comienza el 1 de diciembre de 2026.

Análisis. Debe distinguir preparación institucional de aplicación jurídica. Las decisiones se fundamentan en normas vigentes al momento. La reforma futura puede orientar planes de cumplimiento, pero no debe invocarse como si ya produjera todos sus efectos.

Decisión recomendada. Indicar siempre fecha de corte y revisar disposiciones transitorias antes de afirmar vigencia.

Microguías operativas

1. Cómo describir una búsqueda suficiente

Una respuesta de inexistencia o de no posesión debe mostrar un itinerario verificable. Primero se identifican las unidades que, por competencia, pudieron crear, recibir o conservar el antecedente. Luego se revisan sistemas de gestión documental, casillas institucionales, archivos físicos, respaldos y registros de transferencia. La respuesta indica términos de búsqueda, periodos y responsables consultados cuando eso es relevante. Si el documento debía existir, se explica la norma de conservación y cualquier investigación por pérdida. La suficiencia no exige una búsqueda infinita, pero sí razonable y congruente con la estructura del órgano. Un buen registro interno deja fecha, funcionario, repositorio y resultado. Esto permite al Consejo revisar la diligencia y evita declaraciones vacías. Cuando aparecen documentos relacionados, deben evaluarse para entrega aunque no sean idénticos, explicando su relación. La institución no debe confundir ausencia en una carpeta con inexistencia absoluta.

2. Cómo justificar una prórroga sin fórmulas vacías

La prórroga debe construirse a partir de hechos de la solicitud. Se describe qué información falta, dónde está, qué volumen aproximado tiene, qué unidades participan y qué operaciones son necesarias. También se explica por qué esas tareas no pueden concluir dentro de los veinte días pese a una gestión diligente. La comunicación se envía antes del vencimiento, fija nueva fecha y evita frases genéricas como “complejidad de la materia”. Una prórroga sólida puede señalar que existen 1.200 cajas no digitalizadas en una dependencia regional, que deben cruzarse con un índice y revisarse para proteger datos de terceros. No corresponde usar la prórroga para compensar inacción inicial, ausencia de firma o sobrecarga habitual. Los sistemas deben alertar con anticipación para que la decisión sea excepcional y no automática. Si la dificultad desaparece antes, debe responderse sin esperar el último día.

3. Cómo aplicar un tarjado seguro

El tarjado seguro comienza con una copia de trabajo y una matriz de campos protegidos. No se debe modificar el original. En PDF, cubrir texto con un rectángulo visual no basta: se requiere eliminar o redactar el contenido y comprobar que no puede seleccionarse, copiarse ni extraerse. En planillas se revisan hojas ocultas, fórmulas, comentarios, propiedades y rangos fuera de vista. En imágenes y audio se utilizan técnicas de desenfoque, recorte o edición irreversible. Después se inspeccionan metadatos y se abre el archivo en otro equipo. La respuesta identifica la causal aplicada a cada categoría, sin revelar el dato protegido. El tarjado debe ser mínimo: ocultar solo lo necesario para evitar el daño. También se conserva una copia de la versión entregada y el registro de quién realizó y revisó el tratamiento.

4. Cómo gestionar solicitudes con muchos literales

Las solicitudes complejas deben desagregarse en una matriz de control. Cada literal se asocia a unidad poseedora, fuente, responsable, estado, eventual tercero, causal y archivo de respuesta. La unidad de transparencia evita que una respuesta general deje puntos sin contestar. Si algunos literales son incompetencia, se derivan solo esos; si otros requieren subsanación, se explica la ambigüedad específica sin detener lo que ya puede tramitarse. La respuesta final conserva la numeración del ciudadano y señala “entregado”, “inexistente”, “derivado” o “reservado” con su fundamento. Este método mejora congruencia y facilita un eventual amparo. Cuando varios literales piden la misma base con filtros distintos, puede entregarse un archivo reutilizable acompañado de una guía. No debe fragmentarse artificialmente para alterar plazos ni cobrar múltiples veces por una reproducción equivalente.

5. Cómo evaluar datos de funcionarios

Los funcionarios ejercen funciones sujetas a control, por lo que existe una expectativa mayor de publicidad respecto de cargo, remuneración, actos y desempeño institucional. Sin embargo, conservan vida privada y protección de datos ajenos a la función. El análisis distingue datos funcionales de datos íntimos: correo institucional puede ser público en contexto de trabajo; domicilio, teléfono particular, información familiar o de salud suelen requerir protección. En evaluaciones, investigaciones y asistencia se examinan finalidad, etapa, consecuencias y posibilidad de entregar resultados agregados o versiones públicas. La condición de funcionario no autoriza publicar todo. A la vez, invocar privacidad de forma general no permite ocultar decisiones, pagos o responsabilidades públicas. La respuesta debe conectar cada campo con el interés de control y el daño potencial.

6. Cómo tratar archivos audiovisuales

Videos, fotografías y audios son información en soporte no textual y deben tramitarse con la misma lógica. Primero se verifica existencia, custodia, duración, formato y finalidad. Luego se identifican rostros, voces, matrículas, niños, ubicaciones sensibles, investigaciones o riesgos de seguridad. La institución puede editar segmentos, difuminar, silenciar o recortar para aplicar divisibilidad. Si la edición exige recursos, se evalúa su razonabilidad y no se presume imposibilidad. Debe preservarse una copia original y registrar el tratamiento. Cuando el material es evidencia de un procedimiento en curso, se analiza la afectación concreta y su temporalidad. Una captura fija o transcripción puede ser alternativa solo si satisface realmente el objeto o cuenta con acuerdo del solicitante; no debe imponerse para reducir transparencia.

7. Cómo usar la oposición de terceros

La consulta a terceros no es una votación sobre publicidad. El órgano identifica previamente una afectación plausible de derechos y comunica dentro del plazo legal. El tercero dispone de tres días hábiles y debe expresar causa. Una oposición sólida individualiza información, derecho, medidas de confidencialidad y perjuicio probable. Si es genérica, puede ser débil en el examen posterior, aunque su efecto procedimental debe gestionarse conforme a la ley. La institución registra notificación, fecha de

recepción y contenido, e informa al solicitante la decisión y su derecho a amparo. No se consulta a terceros para todo contrato o todo nombre: hacerlo indiscriminadamente demora y externaliza una decisión pública. Tampoco se revelan datos innecesarios del solicitante en la comunicación.

8. Cómo responder información publicada

La remisión a una fuente permanente es válida cuando el contenido coincide, está actualizado, es accesible y puede localizarse con instrucciones precisas. La respuesta incluye enlace profundo, nombre del archivo o conjunto, periodo, filtros y fecha de consulta. Se verifica que el enlace abra fuera de la red interna y que no exija permisos. Una página principal o buscador sin parámetros no satisface necesariamente el derecho. Si el sitio presenta barreras, el órgano debe facilitar el archivo. Cuando la información se actualiza dinámicamente, puede guardar evidencia de la versión disponible al responder. El principio no busca evitar trabajo, sino evitar duplicar entrega cuando el acceso público es real. La institución puede aprovechar solicitudes recurrentes para mejorar transparencia activa y datos abiertos.

9. Cómo distinguir acceso de elaboración nueva

El derecho recae sobre información existente, pero no se limita a entregar archivos tal como están almacenados. Operaciones mecánicas razonables —buscar, filtrar, exportar, ordenar, sumar campos ya calculados o convertir formato— pueden ser necesarias para acceder. La elaboración nueva aparece cuando se exige producir un análisis, opinión, proyección o estudio que el órgano no posee y que requiere juicio sustantivo. La respuesta debe explicar qué datos existen y ofrecerlos, en lugar de rechazar todo. Por ejemplo, si se pregunta por “razones”, pueden entregarse informes, actas y fundamentos existentes. Si se pide una predicción inédita, se aclara que no obra en poder. Esta distinción se decide según recursos y estructura de datos, no por el nombre del archivo.

10. Cómo preparar una respuesta de denegación

La denegación se redacta desde los hechos hacia la norma. Primero se describe la información revisada y su contexto. Luego se identifica la causal exacta, el bien protegido y el mecanismo por el cual la publicidad produciría daño. Se incluyen antecedentes cuantitativos o técnicos disponibles y se analiza divisibilidad. La conclusión explica por qué una medida menos restrictiva no basta. Se evita copiar artículos completos sin aplicación. La resolución responde todos los literales, está firmada por autoridad competente y contiene plazo y canal de amparo. Si existe oposición de tercero, se informa su existencia sin exponer innecesariamente secretos. La versión que se notifica debe coincidir con el expediente. Una buena denegación permite al ciudadano comprender y controvertir la decisión; una frase opaca debilita la defensa institucional.

11. Cómo calcular y controlar plazos

El sistema registra fecha y hora de recepción, identifica el órgano competente y calcula veinte días hábiles excluyendo sábados, domingos y festivos. Se fijan alertas previas y plazos internos más breves. La subsanación, derivación, consulta a terceros y prórroga tienen hitos propios y comprobantes. La prórroga

se comunica antes del vencimiento y agrega hasta diez días hábiles. El despacho se considera completo cuando la respuesta se pone efectivamente en conocimiento, no cuando queda firmada en una bandeja. Si el último día existe una falla técnica, deben activarse canales alternativos y documentarse. El control visual por semáforo —verde, amarillo, rojo— ayuda, pero no reemplaza el cálculo legal. Cada expediente debe mostrar la fecha límite original, nueva fecha si hay prórroga y fecha de notificación.

12. Cómo aprender de amparos

Cada decisión del Consejo puede convertirse en una acción de mejora. La institución clasifica la causa del amparo: silencio, entrega incompleta, búsqueda insuficiente, causal mal aplicada, tarjado defectuoso, derivación o formato. Luego identifica proceso, unidad y control fallido. Las medidas pueden incluir una plantilla de respuesta, inventario documental, capacitación, integración de sistemas o publicación proactiva. No basta cumplir el caso individual; la repetición indica un riesgo sistémico. Los indicadores deben separar amparos acogidos por forma y fondo, y medir tiempos de cumplimiento. También conviene compartir criterios con unidades poseedoras para que comprendan que la transparencia es una responsabilidad distribuida. El aprendizaje reduce litigios, mejora confianza y libera recursos.

8. Glosario técnico

Término	Definición
Amparo	Reclamación ante el Consejo para la Transparencia por falta de respuesta, denegación, entrega incompleta u otra infracción al derecho de acceso.
Anonimización	Proceso destinado a impedir que una persona sea identificada o identificable a partir de los datos entregados, considerando el riesgo de reidentificación.
Causal de reserva	Fundamento legal excepcional que permite restringir total o parcialmente el acceso cuando la publicidad afecta un bien protegido por el artículo 21 u otra norma válida.
Comprobante de ingreso	Constancia que acredita fecha, órgano, canal y folio de recepción de una solicitud.
Consejo para la Transparencia	Corporación autónoma de derecho público que fiscaliza, promueve transparencia y resuelve amparos conforme a la Ley N° 20.285.
Costo directo de reproducción	Gasto específico y necesario para producir una copia o soporte; no incluye tiempo ordinario de búsqueda o análisis del personal.
Dato personal	Información relativa a una persona natural identificada o identificable, según el régimen legal vigente.
Dato sensible	Categoría de dato personal que se refiere a aspectos íntimos o especialmente protegidos y exige cautelas reforzadas.
Denegación	Decisión fundada que rechaza total o parcialmente el acceso por una causal legal.

Término	Definición
Derivación	Envío de una solicitud al órgano competente cuando el receptor no posee la información o no tiene competencia, con notificación al solicitante.
Distracción indebida	Hipótesis excepcional en que atender una solicitud exige un esfuerzo excesivo y acreditado que afecta relevantemente el cumplimiento regular de funciones.
Divisibilidad	Principio que obliga a entregar las partes públicas de un documento y reservar solo las partes protegidas.
Expediente	Conjunto ordenado de documentos y actuaciones relacionados con un procedimiento o asunto administrativo.
Expurgo documental	Eliminación autorizada de documentos conforme a normas, actos y calendarios de conservación aplicables.
Fuente de acceso permanente	Sitio o medio público estable donde la información está disponible y que puede ser indicado de forma precisa en la respuesta.
Inexistencia	Situación fáctica en que la información no fue creada, no se conserva o no obra en poder del órgano; debe explicarse mediante búsqueda acreditada.
Información pública	Actos, antecedentes y documentos que obran en poder de órganos obligados, cualquiera sea su formato, salvo reserva legal.
Ley de quórum calificado	Ley aprobada con mayoría especial que, en las condiciones constitucionales, puede establecer secreto o reserva.
Máxima divulgación	Principio según el cual la publicidad es la regla y las excepciones deben interpretarse

Término	Definición
	restrictivamente.
Notificación a terceros	Comunicación a personas cuyos derechos podrían verse afectados por la entrega, para que puedan oponerse dentro del plazo legal.
Oposición de tercero	Manifestación escrita y fundada que un tercero presenta dentro de tres días hábiles para impedir administrativamente la entrega.
Plazo de respuesta	Periodo máximo de veinte días hábiles, prorrogable excepcionalmente hasta por diez días hábiles.
Principio de facilitación	Deber de diseñar y aplicar el procedimiento de modo que el ejercicio del derecho sea sencillo y sin exigencias innecesarias.
Principio de gratuidad	Regla que impide cobrar por el acceso, salvo costos directos de reproducción u otros autorizados por ley.
Prórroga	Extensión excepcional y fundada del plazo ordinario, comunicada antes de su vencimiento.
Reserva temporal	Restricción cuya justificación depende de una afectación que puede desaparecer al concluir un proceso o cambiar las circunstancias.
Respuesta extemporánea	Respuesta notificada después del vencimiento legal, incluso si entrega la información.
Secreto comercial	Información empresarial no generalmente conocida, protegida con medidas de confidencialidad y cuya divulgación puede causar daño competitivo concreto.
Solicitud de acceso	Petición de una persona para obtener información pública que obra en poder de un órgano obligado.

Término	Definición
Subsanación	Oportunidad de cinco días otorgada para corregir requisitos faltantes o aclarar una solicitud que no puede tramitarse tal como fue presentada.
Tarjado	Ocultamiento técnico y jurídico de fragmentos protegidos en una copia, preservando y entregando el resto.
Test de daño	Análisis que identifica el bien protegido y demuestra una afectación concreta, probable y causalmente vinculada a la divulgación.
Transparencia activa	Publicación periódica y de oficio de categorías de información institucional.
Transparencia pasiva	Acceso a información activado por una solicitud individual y resuelto mediante un procedimiento.
Trazabilidad	Capacidad de reconstruir fechas, responsables, actuaciones, documentos y fundamentos de toda la tramitación.
Versión pública	Copia de un documento en la que se han separado o anonimizado únicamente los contenidos legalmente protegidos.
Órgano competente	Institución que posee atribuciones o control sobre la información solicitada y debe tramitarla.

9. Base normativa y actualización

1. **Constitución Política, artículo 8°.** Principio constitucional de publicidad y categorías de afectación que permiten reserva legal.
2. **Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.** Derecho de acceso, procedimiento, plazos, terceros, causales de secreto o reserva, amparo y sanciones.
3. **Decreto Supremo N° 13 de 2009, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.** Reglamento de la Ley N° 20.285 y reglas de tramitación.
4. **Ley N° 19.880, artículo 25.** Cómputo de plazos administrativos en días hábiles.
5. **Instrucción General del Consejo para la Transparencia sobre derivación y prórroga.** Estándares vigentes para derivación fundada, registro, prácticas dilatorias y prórroga; vigente desde 1 de abril de 2024.
6. **Instrucción General N° 10 del Consejo para la Transparencia.** Procedimiento administrativo de acceso y buenas prácticas aplicables en lo pertinente.
7. **Instrucción General sobre invocación y prueba de distracción indebida.** Criterios para justificar de forma excepcional la causal del artículo 21 N° 1 letra c).
8. **Ley N° 21.719.** Reforma de protección de datos personales con entrada en vigor general el 1 de diciembre de 2026; se presenta como cambio futuro al corte del curso.
9. **Consulta pública CPLT 2026 sobre nueva instrucción del procedimiento.** Antecedente en discusión hasta el 10 de agosto de 2026; no se presenta como norma vigente.

Lista de verificación antes de responder

- ☐ La solicitud está registrada y el plazo correctamente calculado.
- ☐ La competencia fue revisada y cualquier derivación está fundada.
- ☐ La búsqueda quedó documentada en unidades y sistemas pertinentes.
- ☐ Los terceros fueron identificados y notificados oportunamente cuando correspondía.
- ☐ La prórroga, si se usó, contiene hechos específicos y nueva fecha.
- ☐ La respuesta aborda cada literal y adjunta archivos legibles.
- ☐ Se aplicó divisibilidad y el tarjado es irreversible.
- ☐ Toda reserva identifica causal, bien protegido, daño y prueba.
- ☐ La respuesta informa el derecho a amparo y su plazo.
- ☐ Existe comprobante de notificación y copia exacta de la versión entregada.

Advertencia jurídica. Este resumen es material educativo y no reemplaza asesoría jurídica ni la consulta de textos oficiales consolidados, instrucciones vigentes y decisiones aplicables al caso

concreto.

10. Manual avanzado de aplicación

Estas fichas profundizan situaciones operativas y criterios de decisión. Se utilizan como consulta, taller y apoyo para auditoría interna.

1. Determinar el objeto exacto del derecho de acceso

El análisis comienza por identificar si la presentación busca información que ya existe o que razonablemente debiera obrar en poder del órgano. La Ley N° 20.285 utiliza una noción amplia: documentos, actos, expedientes, bases, imágenes, grabaciones, contratos, correos y antecedentes financiados con presupuesto público pueden quedar comprendidos, cualquiera sea su soporte. No se debe limitar el examen a documentos formalmente numerados. Una minuta sin firma, un registro de sistema o una planilla de trabajo pueden contener información pública si documentan el ejercicio de funciones.

La institución debe distinguir entre acceso y elaboración intelectual nueva. Extraer datos, aplicar filtros, convertir un archivo o reunir documentos dispersos puede ser parte del deber de acceso cuando son operaciones razonables sobre información existente. En cambio, redactar un informe que nunca se produjo, emitir una opinión jurídica inédita o construir una proyección especial excede, por regla general, el objeto del derecho. La respuesta no debe usar esta distinción para negar todo: entrega los insumos existentes y explica con claridad qué producto no obra en poder.

También debe verificarse el control material. Un documento creado por un contratista puede obrar en poder del organismo si el contrato exige su entrega o si el órgano lo utiliza y custodia. Del mismo modo, un archivo alojado en una nube institucional sigue bajo control administrativo. La ubicación tecnológica no cambia la naturaleza jurídica. Si la información está en una cuenta personal usada irregularmente para asuntos públicos, el órgano debe evaluar medidas de recuperación y gestión documental, sin legitimar la evasión del acceso.

Una buena práctica es formular una ficha de objeto con cuatro campos: información pedida, periodo, unidades probables y formato existente. Esta ficha permite organizar la búsqueda, detectar ambigüedades reales y responder punto por punto. El criterio rector es sustantivo: comprender qué desea conocer la persona y localizar los antecedentes que permiten satisfacer esa necesidad informativa dentro de la ley.

2. Subsanación con enfoque de facilitación

La subsanación no es un filtro para reducir solicitudes, sino una oportunidad para hacerlas tramitables. Procede cuando falta un requisito esencial o cuando la descripción es tan ambigua que no permite determinar razonablemente qué información se pide. La comunicación debe especificar la deficiencia,

ofrecer ejemplos de cómo corregirla y otorgar cinco días. Si el ciudadano no subsana, se tendrá por desistido, por lo que la notificación y el lenguaje claro son decisivos.

No corresponde exigir precisión que solo el órgano puede aportar. Si una persona pide “los contratos de mantención del hospital durante 2025”, la institución puede identificar la categoría aunque no se indiquen números de compra. Tampoco procede solicitar motivo, acreditar interés, acompañar cédula en todos los casos o usar una firma avanzada no prevista. Las exigencias deben ser necesarias, proporcionales y vinculadas a la tramitación.

Cuando una presentación contiene varios literales y solo uno es ambiguo, el órgano debe considerar la posibilidad de continuar los puntos claros. La suspensión o efecto de la subsanación debe aplicarse de manera congruente, evitando paralizar información perfectamente identificada. Si existe contacto disponible, una orientación breve puede resolver dudas sin formalismos adicionales, siempre dejando constancia en el expediente.

La pregunta de subsanación debe ser concreta. En vez de “aclarar su solicitud”, puede decir: “Indique si requiere los contratos de mantención de equipos médicos, infraestructura o ambos, y señale el periodo de inicio y término”. Así se transforma la ambigüedad en decisiones que el solicitante puede contestar. También se puede adjuntar un listado de categorías institucionales, sin obligar a elegir una nomenclatura técnica.

El estándar de facilitación exige revisar si la institución está creando barreras. Una tasa alta de desistimientos por subsanación puede revelar formularios confusos, asistencia insuficiente o peticiones excesivas. La unidad de transparencia debe analizar esos datos y simplificar el canal. El éxito no se mide por cerrar expedientes, sino por permitir que las personas obtengan información de manera efectiva.

3. Cómputo de días hábiles y control del vencimiento

El plazo ordinario es de veinte días hábiles desde la recepción por el órgano competente. Para el cómputo administrativo no se cuentan sábados, domingos ni festivos. La fecha de ingreso, el calendario aplicable y la fecha de notificación deben quedar registradas. Un sistema que solo suma días corridos puede generar infracciones, especialmente alrededor de Fiestas Patrias, Semana Santa o festivos regionales y electorales.

La respuesta debe ponerse efectivamente en conocimiento del solicitante dentro de plazo. Firmar una resolución el día veinte y enviarla el día veintiuno no equivale a respuesta oportuna. Por ello, el flujo interno necesita reservar tiempo para revisión jurídica, firma, carga de archivos y despacho. Conviene fijar metas internas, por ejemplo: competencia durante los primeros tres días, búsqueda iniciada inmediatamente, revisión de terceros antes de la primera semana y borrador de respuesta varios días antes del vencimiento.

La prórroga agrega hasta diez días hábiles cuando circunstancias específicas dificultan reunir la información. Debe notificarse antes del vencimiento original. La comunicación indica hechos, tareas pendientes y nueva fecha. Si se usa una fórmula automática para todas las solicitudes, se desnaturaliza la excepción. La autoridad debe controlar la frecuencia de prórrogas por unidad y corregir causas estructurales como archivos sin índice o respuestas internas tardías.

La subsanación, la notificación a terceros y la derivación tienen sus propios hitos. El expediente debe mostrar cómo cada actuación afectó o no el calendario aplicable. En un sistema SCORM formativo, una calculadora puede ilustrar reglas, pero en la gestión real siempre se contrasta con el calendario oficial vigente.

Una matriz de plazo útil contiene: fecha de recepción, fecha límite ordinaria, fecha de subsanación, fecha de respuesta del solicitante, fecha de comunicación a terceros, vencimiento de oposición, fecha de prórroga, nueva fecha límite y fecha efectiva de notificación. Las alertas visuales ayudan, pero la responsabilidad no se delega al software. El control final debe ser humano y documentado.

4. Competencia, posesión y derivación fundada

La derivación protege al ciudadano de tener que conocer la arquitectura completa del Estado. Si el órgano receptor no es competente y sabe cuál organismo posee la información o debe resolver, envía la solicitud de inmediato y notifica al solicitante. La actuación debe ser fundada: identifica al destinatario, explica la relación con la materia y registra fecha y contenido remitido.

Antes de derivar, se realiza una verificación razonable. La unidad no debe asumir incompetencia solo porque otra institución también interviene. Puede ocurrir que ambos órganos posean documentos distintos sobre un mismo asunto. En ese caso, se tramita la parte propia y se deriva la parte correspondiente. La derivación parcial debe conservar la numeración original para evitar que algún literal se pierda.

Las cadenas de derivación son una señal de mala calidad. Enviar sucesivamente la solicitud sin analizar competencias demora el acceso y puede volver imposible reconstruir plazos. Las instrucciones vigentes del Consejo enfatizan rapidez, registro y prevención de prácticas dilatorias. Como estándar de buena gestión, la decisión se adopta durante los primeros días, sin esperar al término del plazo.

Cuando se desconoce el órgano competente, la respuesta debe explicar las gestiones de identificación y orientar con información disponible. Sin embargo, la simple duda interna no autoriza cerrar el caso. Pueden consultarse directorios, normas orgánicas, convenios de transferencia, responsables de archivos o plataformas comunes. Si la información se encuentra en un archivo nacional, regional o municipal por transferencia, se identifica la custodia efectiva.

La posesión y la competencia no siempre coinciden. Un organismo puede no tener atribución sustantiva, pero sí conservar una copia. Si el antecedente obra en su poder y no existe causal, debe analizarse el acceso, sin usar la incompetencia temática como excusa automática. La decisión correcta depende del contenido solicitado, la custodia y el marco legal. La ficha de derivación debe responder: qué parte se remite, por qué, a quién, cuándo y qué parte continúa bajo tramitación propia.

5. Protocolo de búsqueda trazable

El deber de búsqueda se cumple mediante acciones razonables, sistemáticas y demostrables. La unidad de transparencia identifica las áreas que crean, reciben, usan o archivan la información. No basta consultar a una sola persona si existen sistemas institucionales o archivos centrales. La búsqueda debe abarcar soportes físicos y digitales relevantes, con términos, fechas y filtros coherentes con la solicitud.

Un protocolo puede comenzar con una orden interna que reproduce literalmente cada punto, define formato esperado y fija plazo. Las unidades responden mediante una plantilla: repositorios consultados, términos usados, rango temporal, documentos hallados, inexistencias y responsable. La unidad de transparencia revisa contradicciones y solicita ampliación cuando la respuesta interna no es suficiente. Este registro se incorpora al expediente.

En correos electrónicos, la búsqueda no debe descansar exclusivamente en la memoria del titular. Se pueden usar herramientas de e-discovery o filtros autorizados, respetando seguridad y privacidad. En bases de datos, se registra la consulta aplicada y se conserva una copia del resultado. En archivos físicos, se anotan series, cajas, índices y periodos revisados. Si existen respaldos, se evalúa su pertinencia y costo técnico.

La búsqueda proporcional no es infinita. Se detiene cuando se han revisado fuentes razonablemente probables y no aparecen nuevos indicios. La respuesta explica esas gestiones. Si el documento debió existir y no se encuentra, se activa el protocolo de pérdida, expurgo o transferencia, en vez de declarar inexistencia de forma aislada.

Las instituciones maduras mantienen mapas documentales que relacionan funciones, series, responsables, sistemas y plazos de conservación. Esto reduce tiempos y evita prórrogas. Las solicitudes recurrentes revelan dónde mejorar clasificación y transparencia activa. La trazabilidad sirve tanto para satisfacer el derecho como para defender la diligencia institucional ante un eventual amparo.

6. Registros electrónicos, metadatos y formatos reutilizables

La información pública digital no se reduce a lo visible en pantalla. Puede incluir datos estructurados, metadatos, historial de cambios, registros de auditoría y exportaciones. La institución debe identificar qué parte existe y cuál es necesaria para satisfacer la solicitud. El formato elegido debe preservar utilidad y evitar barreras innecesarias.

Si una base puede exportarse razonablemente a CSV o XLSX, imprimir miles de páginas es una respuesta deficiente. Los formatos reutilizables facilitan análisis y reducen costos. Sin embargo, antes de exportar se revisan campos personales, claves, identificadores internos de seguridad, hojas ocultas, fórmulas, comentarios y vínculos externos. El archivo final debe probarse en un entorno independiente.

Los metadatos pueden tener valor público, por ejemplo fecha de creación, autor institucional o versión. También pueden revelar rutas internas, usuarios, coordenadas o información protegida. No corresponde eliminarlos automáticamente ni entregarlos sin revisión. La decisión se vincula con el objeto de la solicitud y el riesgo concreto.

Los sistemas heredados presentan desafíos. Si la extracción requiere una consulta estándar, forma parte de una búsqueda razonable. Si exige desarrollar software complejo, reconstruir datos corruptos o crear una arquitectura nueva, se explica la limitación y se ofrecen alternativas existentes. La institución no debe confundir una interfaz incómoda con inexistencia de datos.

La respuesta puede incluir un diccionario de campos, fecha de corte, unidad de medida y advertencias sobre calidad. Esto no es elaboración sustantiva nueva cuando se trata de información necesaria para

comprender el conjunto. Para grandes volúmenes se usan enlaces seguros, fragmentación o soportes físicos, respetando la preferencia del solicitante en la medida posible. La accesibilidad y la seguridad forman parte de una entrega efectiva.

7. Inexistencia, eliminación y deber de conservación

La inexistencia no es una causal de secreto o reserva. Es una afirmación fáctica que debe sostenerse con una búsqueda suficiente y una explicación congruente con las obligaciones del órgano. Si el antecedente nunca se produjo, la respuesta identifica la función relacionada y por qué no existía deber de generarlo. Si fue eliminado, señala la norma o acto de expurgo, fecha, serie documental y autoridad responsable. Si fue transferido, informa el destino y deriva cuando corresponde.

La situación más delicada aparece cuando el documento debió existir y no se encuentra. En ese caso, la respuesta no puede normalizar la pérdida. Se documentan las gestiones de búsqueda, se informa la anomalía y se activan medidas administrativas o disciplinarias si proceden. La transparencia no sustituye esas investigaciones, pero exige honestidad sobre el estado del archivo. También se pueden entregar antecedentes equivalentes o reconstrucciones existentes, dejando claro que no son el documento original.

El deber de conservación depende de normas archivísticas, sectoriales, presupuestarias, sanitarias, laborales u otras. La unidad de transparencia debe coordinarse con archivo y gestión documental. Un calendario de retención no puede diseñarse para evitar futuras solicitudes. La eliminación regular requiere autorización, trazabilidad y resguardo de documentos con valor jurídico, administrativo o histórico.

Una respuesta modelo de inexistencia describe: unidades consultadas, repositorios, términos, periodos, responsables y resultado. Luego explica si la inexistencia se debe a no generación, transferencia o eliminación regular. Si hay incertidumbre, la institución no debe afirmar con certeza lo que no puede probar. Puede indicar que, tras las búsquedas descritas, el antecedente no fue habido.

Los amparos por inexistencia suelen revelar problemas sistémicos. La mejora incluye inventarios, nomenclaturas comunes, integración de archivos, respaldos y responsables de series. La gestión documental es una condición de transparencia: sin capacidad de localizar antecedentes, el derecho se vuelve formal. Por eso, una mala organización no constituye por sí sola una justificación para restringir acceso ni prorrogar rutinariamente.

8. Gratuidad, costos directos y modalidad de entrega

El acceso es gratuito. Solo pueden cobrarse costos directos de reproducción y otros valores autorizados expresamente por ley. No se cobra por buscar, revisar, tarjar, consultar a terceros, preparar una resolución o utilizar tiempo ordinario de funcionarios. Tampoco corresponde fijar un precio por el valor comercial de una base pública.

El costo directo debe ser real, verificable y comunicado antes de la entrega. La institución informa cantidad de páginas, soporte, tarifa aplicable y alternativas gratuitas. Si el solicitante pidió formato digital y existe una copia electrónica, imprimir para generar un cobro contradice facilitación. Las políticas institucionales deben ser públicas y uniformes, evitando diferencias arbitrarias entre personas.

La forma de entrega se ajusta a la preferencia del solicitante siempre que sea técnicamente viable y no implique un gasto excesivo no previsto. Puede utilizarse correo, plataforma, descarga segura, consulta presencial o soporte físico. Si el archivo es muy grande, se ofrecen fragmentos o un enlace con plazo razonable. La institución verifica que el enlace no esté restringido a usuarios internos y que los documentos puedan abrirse.

La consulta presencial no debe convertirse en una modalidad inferior. Debe ofrecer horario, lugar, asistencia y posibilidad de obtener copias. Si el documento es frágil o tiene valor patrimonial, se puede entregar reproducción digital o supervisar el acceso para proteger el original. Las medidas de conservación deben ser proporcionales y no impedir conocer el contenido.

Cuando existen barreras de discapacidad o conectividad, se evalúan ajustes razonables. Un PDF escaneado sin reconocimiento de texto puede ser inaccesible para lectores de pantalla; una versión textual o descripción puede ser necesaria si está disponible. El principio de facilitación conecta formato, costo y accesibilidad. Una respuesta jurídicamente correcta pero inutilizable en la práctica no satisface plenamente el derecho.

9. Comunicación y oposición de terceros

La comunicación a terceros procede cuando la entrega puede afectar sus derechos. El análisis debe realizarse tempranamente, porque la ley fija plazos breves. La comunicación describe la solicitud y la información pertinente, permite comprender la posible afectación y señala tres días hábiles para oponerse por escrito y con expresión de causa. Debe existir constancia de envío y recepción.

No corresponde consultar automáticamente a toda persona nombrada. La presencia de un nombre en un acto público no siempre crea una afectación. La unidad identifica derechos plausibles: vida privada, seguridad, secretos comerciales, derechos económicos u otros. Una consulta indiscriminada puede retrasar el procedimiento y convertir al tercero en decisor de la publicidad.

La oposición debe ser fundada. En asuntos comerciales, el tercero explica qué información no es generalmente conocida, qué medidas adopta para protegerla y qué daño competitivo produciría la divulgación. En privacidad, identifica datos, contexto y riesgo. Fórmulas como “todo es confidencial” son insuficientes para un examen sustantivo. Sin embargo, cuando la oposición se presenta oportunamente, el órgano debe aplicar el efecto procedimental previsto y comunicar al solicitante su derecho de amparo.

Si el tercero guarda silencio, se entiende que accede, pero el órgano conserva su deber autónomo de revisar otras causales. Si responde fuera de plazo, se registra y se analiza conforme al marco aplicable, sin extender artificialmente la tramitación. La respuesta final debe diferenciar la oposición de la decisión jurídica.

En la comunicación se evita revelar datos innecesarios del solicitante. El derecho no depende de su identidad o motivo, y exponerlo puede generar hostigamiento. El expediente conserva la versión enviada al tercero, la oposición y la evaluación. Esta trazabilidad permite al Consejo conocer qué derecho se invocó y si la restricción fue la mínima necesaria.

10. Contratación pública, ofertas y secretos empresariales

Los contratos públicos, pagos, criterios de evaluación, resoluciones de adjudicación y ejecución de obligaciones están sometidos a un alto estándar de publicidad porque permiten controlar recursos y decisiones estatales. La existencia de un proveedor privado no reduce por sí sola la transparencia. Al mismo tiempo, una oferta puede contener secretos técnicos o comerciales legítimos cuya divulgación produzca daño competitivo.

El análisis debe ser granular. Se separan precios, puntajes, experiencia acreditada, obligaciones, multas e informes de ejecución de fórmulas, procesos, código, diseños o información estratégica verdaderamente reservada. La empresa debe demostrar confidencialidad efectiva y daño probable. Una cláusula contractual que declare secreto todo el expediente no puede desplazar la ley.

La etapa del procedimiento importa. Antes de la apertura o durante una evaluación, divulgar ciertos antecedentes puede afectar igualdad y debido cumplimiento. Tras la adjudicación, aumenta la necesidad de conocer fundamentos. Aun así, ciertos secretos pueden mantenerse protegidos si la afectación persiste. La temporalidad se revisa en cada solicitud.

Los correos de coordinación también se examinan por contenido. Mensajes sobre cumplimiento, modificaciones, pagos o incidencias pueden documentar función pública. Datos de contacto privado, conversaciones personales o estrategias protegidas se tarjan. No se debe denegar una casilla completa.

La respuesta profesional incluye una matriz de documentos: entregado, tarjado, reservado, inexistente o derivado. Para cada restricción se identifica causal y campo. Cuando un tercero se opone, se comunica el efecto y la vía de amparo. La máxima divulgación se concreta mediante una versión pública que permita comprender cómo se seleccionó al proveedor, qué se contrató, cuánto se pagó y cómo se controló el resultado.

11. Información de autoridades y funcionarios

La función pública está sujeta a escrutinio. Nombres, cargos, remuneraciones, funciones, actos, comisiones, asignaciones y uso de recursos suelen presentar un interés público relevante. La publicidad permite controlar idoneidad, probidad, conflictos de interés y gasto. Sin embargo, las personas que trabajan para el Estado mantienen derechos a vida privada, seguridad y protección de datos ajenos a su función.

El análisis distingue campos funcionales y personales. El correo institucional, la agenda oficial y las decisiones adoptadas pueden ser accesibles según contexto. Domicilio particular, teléfono personal, datos familiares, claves, información bancaria y salud generalmente requieren protección. Las licencias médicas pueden acreditar ausencia, pero el diagnóstico y detalle clínico son especialmente sensibles.

En evaluaciones de desempeño, procedimientos disciplinarios y asistencia, se revisa etapa, normativa especial, finalidad de control y daño. Puede entregarse información agregada, versiones públicas, resultados finales o actos sancionatorios con tarjado. No existe una regla única para todo documento. La

autoridad de mayor jerarquía puede tener una expectativa de exposición superior respecto de decisiones públicas, sin perder un núcleo de privacidad.

La respuesta debe evitar dos extremos: publicar bases crudas por considerar que todo funcionario es público, o reservar automáticamente por contener nombres. La divisibilidad permite preservar el control institucional. Cuando se consultan terceros, se hace solo si existe una afectación plausible y no para trasladar la decisión.

También debe considerarse la seguridad. Datos sobre turnos, domicilios o rutinas de funcionarios expuestos pueden aumentar riesgos. La afectación se fundamenta con contexto, no con temor abstracto. Una matriz de campos —funcional, personal, sensible, seguridad— ayuda a mantener criterios consistentes y revisables.

12. Investigaciones, sumarios y defensa jurídica

Los procedimientos de investigación y la defensa jurídica pueden requerir reserva para proteger diligencias, estrategias, testigos, debido proceso o eficacia institucional. No obstante, la relación con un sumario o juicio no convierte todo antecedente en secreto. La respuesta identifica la etapa, el documento y la afectación concreta que produciría la divulgación.

Durante una investigación activa, revelar preguntas pendientes, fuentes confidenciales, hipótesis o medidas puede frustrar el resultado. Pueden existir antecedentes entregables, como resolución que inicia el proceso, autoridad instructora, estadísticas o normas aplicadas, siempre que no afecten la finalidad. Al finalizar, cambia el equilibrio: resoluciones, fundamentos y resultados adquieren mayor interés público, aunque datos sensibles o derechos de terceros sigan protegidos.

La defensa jurídica protege estrategia, minutas y antecedentes directamente vinculados con la posición procesal cuando la publicidad genera desventaja. No incluye automáticamente documentos preexistentes, actos administrativos públicos ni todas las comunicaciones con abogados. Se debe explicar cómo la entrega revelaría una línea de defensa o debilitaría una actuación concreta.

El tiempo es relevante. Una afectación puede desaparecer al terminar un litigio o diligencia. Las decisiones antiguas no se copian mecánicamente; cada solicitud exige revisar estado actual. La institución conserva evidencia del proceso relacionado y de la razón para mantener o levantar la reserva.

La divisibilidad sigue vigente. Se tarjan nombres de denunciantes, datos de salud o estrategias, y se entregan partes administrativas. La respuesta informa la vía de amparo. Un expediente bien organizado permite al Consejo distinguir reserva legítima de una invocación genérica diseñada para evitar escrutinio.

13. Antecedentes y deliberaciones previas

La protección de deliberaciones previas busca evitar que la publicidad anticipada perjudique un proceso decisorio real. Para aplicarla debe existir una medida, política o resolución identificable en elaboración y una relación directa entre el antecedente y la deliberación. No todo documento denominado “borrador”, “minuta” o “interno” cumple esas condiciones.

La institución describe cuál es la decisión pendiente, su etapa y la forma en que divulgar el contenido afectaría el intercambio de opiniones, la formulación de alternativas o la adopción informada. El daño no puede consistir únicamente en que surjan críticas o debate público. La transparencia puede ser incómoda sin afectar jurídicamente la función.

Los antecedentes objetivos merecen un examen separado. Estadísticas, estudios contratados, diagnósticos y datos usados para deliberar pueden ser entregables aun cuando ciertas opiniones internas permanezcan temporalmente protegidas. La divisibilidad permite separar hechos, recomendaciones y comentarios. También se evalúa si versiones anteriores ya fueron divulgadas o si existe participación ciudadana que reduzca la expectativa de reserva.

Una vez adoptada la decisión, el fundamento constitucional de publicidad adquiere especial fuerza. La causal puede perder vigencia, aunque otra protección continúe. Por eso, la respuesta debe indicar estado y reevaluar solicitudes posteriores. No corresponde mantener una etiqueta permanente sin analizar el paso del tiempo.

Para gestionar estos documentos, las unidades pueden identificar procesos deliberativos, responsables, fecha prevista de decisión y categorías de antecedentes. Esto no crea una reserva automática, pero facilita un examen consistente. La respuesta fundada explica por qué una parte se protege y entrega todo lo que no comprometa el proceso. El objetivo es conservar un espacio decisorio legítimo sin transformar la deliberación en una zona inmune al control.

14. Prueba de distracción indebida

La distracción indebida es una causal excepcional porque permite restringir acceso debido al impacto operativo de atenderlo. No se configura por el mero volumen ni por la existencia de otras tareas. El órgano debe demostrar que las operaciones necesarias exigen un tiempo excesivo y afectan de manera relevante el cumplimiento regular de funciones.

La prueba comienza con datos: número de expedientes, páginas o registros; ubicación y formato; existencia de índices; necesidad de búsqueda, lectura, clasificación y tarjado; tiempo promedio por unidad; funcionarios disponibles; jornada total; y funciones que se postergarían. Las estimaciones deben ser razonables y, cuando sea posible, basarse en una muestra. También se informa si existen herramientas de automatización o exportación.

Antes de denegar, se exploran medidas menos restrictivas: filtros, periodos, campos, entrega por etapas acordada, muestras representativas, bases existentes o publicación progresiva. La precisión debe ser voluntaria y facilitada; no se amenaza al solicitante con rechazo. Si una parte puede entregarse sin afectación, se aplica divisibilidad.

La mala gestión documental no basta. Un archivo desordenado puede explicar dificultad, pero no convierte automáticamente la carga en jurídicamente intolerable. La institución debe demostrar el impacto actual y, además, corregir el problema. La causal no debe premiar la ausencia de organización.

La respuesta enumera cálculos y explica causalidad. Decir “requeriría 2.000 horas” sin mostrar cómo se obtuvo la cifra sigue siendo insuficiente. La autoridad debe poder sostener la estimación ante el Consejo. Un registro de tiempos y una metodología transparente fortalecen el análisis y evitan fórmulas copiadas de casos distintos.

15. Seguridad de la Nación, orden y seguridad pública

Las causales de seguridad protegen capacidades, instalaciones, operaciones y personas frente a riesgos reales. Su aplicación exige identificar cómo la divulgación facilitaría ataques, evasión de controles, alteración del orden o debilitamiento de la defensa. La pertenencia de un documento a una policía, fuerza armada o recinto crítico no determina por sí sola la reserva.

Se distingue entre información operativa sensible y rendición de cuentas. Planos con puntos ciegos, protocolos de reacción, claves, despliegues o vulnerabilidades pueden requerir protección. En cambio, presupuesto, contratos, estadísticas agregadas, normativa, estructura general y resultados pueden ser públicos si no revelan capacidades críticas. La versión pública es una herramienta central.

El riesgo debe ser actual o razonablemente probable. Un plan reemplazado hace años puede haber perdido sensibilidad, aunque la institución debe revisar si conserva elementos vigentes. También se evalúa acumulación: datos aparentemente inocuos pueden, combinados, revelar una vulnerabilidad. La explicación debe ser suficientemente precisa para justificar la reserva sin exponer el secreto.

En registros audiovisuales, se consideran rutas, rostros, matrículas, horarios y procedimientos. Se puede recortar, difuminar o entregar secuencias parciales. En ciberseguridad, se protegen credenciales, configuraciones y vulnerabilidades no corregidas, mientras se entregan políticas, auditorías públicas y estadísticas.

El control democrático sobre seguridad es legítimo. La causal no puede utilizarse para ocultar errores, gastos o responsabilidades. La respuesta debe mostrar que la restricción es necesaria y mínima. La institución revisa periódicamente las clasificaciones y evita reservas indefinidas por simple inercia.

16. Derechos comerciales y económicos de terceros

La protección comercial se justifica cuando la información tiene valor por no ser generalmente conocida, el titular adopta medidas razonables para mantenerla reservada y la divulgación puede causar un perjuicio competitivo concreto. Estas condiciones deben explicarse; la sola afirmación de confidencialidad es insuficiente.

En relaciones con el Estado, el interés de control aumenta. Precios adjudicados, pagos, criterios, puntajes, obligaciones, multas y cumplimiento suelen ser esenciales para fiscalizar recursos públicos. Pueden existir elementos técnicos legítimamente protegidos, como fórmulas, algoritmos, procesos o estrategias. La respuesta separa ambos planos.

La oposición del tercero aporta antecedentes, pero no sustituye el análisis jurídico. Debe individualizar páginas, campos y daño. Una empresa que publica la misma información en su sitio o la entrega sin restricciones a terceros debilita su alegación. También se considera el tiempo: una estrategia antigua puede perder valor competitivo.

La institución evita aceptar cláusulas contractuales que declaren secreto todo. Los contratos administrativos están sometidos a la ley y no pueden privatizar la decisión de publicidad. En licitaciones, la etapa influye: antes de la adjudicación, cierta información puede afectar competencia; después, aumenta la transparencia sobre evaluación.

La versión pública puede incluir la estructura general de una solución, experiencia, precio y criterios, tarjando detalles sensibles. La respuesta explica por qué cada fragmento se protege y cómo el resto permite controlar la decisión. Este enfoque equilibra innovación y rendición de cuentas sin convertir el secreto comercial en una categoría ilimitada.

17. Salud, datos sensibles y riesgo de reidentificación

Los datos de salud requieren protección reforzada porque revelan aspectos íntimos y pueden generar discriminación. Una solicitud de listas, fichas, diagnósticos o tratamientos debe revisarse a nivel de campos y combinaciones. Quitar el nombre no garantiza anonimato: edad exacta, comuna pequeña, fecha, enfermedad rara y establecimiento pueden permitir reidentificar.

La institución define la finalidad informativa legítima que puede satisfacerse sin exponer personas. Para controlar listas de espera, por ejemplo, se pueden entregar especialidad, establecimiento, tramo temporal, territorio suficientemente amplio y resultados agregados. La granularidad se ajusta al riesgo. En comunidades pequeñas puede ser necesario agrupar más.

La anonimización es un proceso, no un simple tarjado. Se identifican cuasiidentificadores, se evalúa información pública externa y se reduce precisión. También se revisa si el solicitante pide sus propios datos, caso en que pueden existir canales sectoriales de acceso y verificación de identidad. Eso no debe confundirse con una solicitud general.

Los funcionarios que responden deben evitar divulgar datos en metadatos, nombres de archivo o celdas ocultas. Los enlaces abiertos aumentan riesgo y no son necesarios para una entrega individual. Se conserva registro de la versión anonimizada y metodología.

La privacidad no debe utilizarse para ocultar desempeño sanitario. Estadísticas de oportunidad, presupuesto, dotación, cumplimiento y fallas pueden ser públicas. La máxima divulgación exige diseñar conjuntos informativos útiles y seguros. La respuesta explica campos retirados, causal y razonamiento, permitiendo que el ciudadano comprenda por qué recibió una versión pública y no la base nominal.

18. Fotografías, audio y video como información pública

Los soportes audiovisuales pueden documentar reuniones, fiscalizaciones, operativos, incidentes, audiencias y uso de recursos. La Ley N° 20.285 no limita el acceso al papel. La institución verifica existencia, custodia, duración, formato y relación con funciones. Luego identifica personas, conversaciones, ubicaciones, investigaciones y riesgos.

La divisibilidad audiovisual requiere herramientas específicas. En video se recortan segmentos o difuminan rostros y matrículas. En audio se silencian nombres o se entrega una versión editada. En fotografías se ocultan elementos identificadores. El tratamiento debe ser irreversible y revisado. Se conserva el original y la copia entregada.

Si la edición demanda trabajo, se estima objetivamente. No se declara imposibilidad solo porque el formato es complejo. Puede proponerse una acotación voluntaria o entregar fragmentos no sensibles. Una transcripción o captura puede ser alternativa si satisface el objeto o cuenta con acuerdo; no debe imponerse cuando elimina información relevante.

En investigaciones activas, la reserva puede ser temporal si divulgar imágenes revela diligencias o identidades protegidas. En seguridad, se analizan vulnerabilidades y rutas. La respuesta explica el riesgo por segmento. La presencia incidental de personas no justifica ocultar toda la grabación.

La gestión preventiva incluye políticas de conservación, índices por fecha y lugar, controles de acceso y herramientas de edición. Sin estas capacidades, la institución enfrenta pérdidas y demoras. La transparencia audiovisual exige coordinación entre unidades jurídicas, tecnológicas y operativas, siempre con el principio de entregar la mayor cantidad posible de información útil.

19. Correos electrónicos y comunicaciones institucionales

Los correos institucionales pueden ser información pública cuando documentan decisiones, instrucciones, coordinaciones o uso de recursos. El análisis se basa en contenido y contexto, no únicamente en la cuenta desde la que fueron enviados. Una casilla puede contener mensajes funcionales, personales, datos de terceros y estrategias protegidas; por eso se revisa comunicación por comunicación.

Las solicitudes amplias requieren criterios de búsqueda razonables: periodo, remitentes, destinatarios, palabras clave y materias. La institución puede dialogar para mejorar precisión sin exigir motivo. La búsqueda debe ser trazable y no quedar solo a discreción del titular, quien podría tener interés en ocultar mensajes. Las herramientas institucionales y políticas de conservación son esenciales.

Se entregan asuntos y cuerpos vinculados con función pública, aplicando tarjado a datos personales, conversaciones privadas ajenas a la función, secretos comerciales o defensas jurídicas. Los adjuntos se analizan separadamente. Los metadatos de envío pueden ser relevantes, pero también contener información técnica que debe revisarse.

Usar cuentas privadas para asuntos públicos no debe permitir evadir el acceso. El órgano debe contar con reglas de recuperación, transferencia y archivo, respetando garantías. La irregularidad de gestión puede requerir medidas administrativas. La respuesta explica qué fuentes se consultaron y qué mensajes fueron encontrados.

La reserva de todos los correos de una autoridad por considerarlos “comunicaciones internas” es incompatible con máxima divulgación. Tampoco corresponde publicar sin filtro. Una matriz por mensaje —entrega, tarjado, reserva, personal o inexistente— permite decisiones consistentes y defendibles.

20. Algoritmos, inteligencia artificial y decisiones automatizadas

Los órganos públicos utilizan modelos, reglas y sistemas automatizados para priorizar fiscalizaciones, asignar beneficios, detectar fraude o apoyar decisiones. Las solicitudes pueden abarcar contratos, documentación técnica, variables, datos de entrenamiento, evaluaciones, tasas de error, auditorías y criterios humanos. Muchos de estos antecedentes obran en poder institucional y están sujetos a acceso.

La transparencia algorítmica no exige necesariamente publicar código sensible sin análisis. Se distingue entre información necesaria para comprender finalidad, variables, gobernanza, impacto y control, y elementos cuya divulgación puede afectar seguridad o derechos comerciales. La contratación pública aumenta el interés en conocer costos, obligaciones, niveles de servicio, auditorías y responsabilidades.

Los datos de entrenamiento pueden contener información personal o secretos. Se pueden entregar descripciones, muestras anonimizadas, diccionarios, procedencia y métricas. Si se invoca secreto comercial, el tercero debe demostrarlo y la institución aplicar divisibilidad. La etiqueta “inteligencia artificial” no crea una causal nueva.

Cuando un sistema influye en derechos, el interés público en explicabilidad es elevado. Pueden solicitarse reglas de revisión humana, mecanismos de apelación, pruebas de sesgo y registros de cambios. Si un documento no existe, se informa; no se crea un estudio nuevo, pero se entregan evaluaciones y reportes disponibles.

La gestión documental debe incluir versiones de modelos, decisiones de adquisición y logs pertinentes. También se protege la ciberseguridad: credenciales, vulnerabilidades y configuraciones explotables pueden reservarse con fundamento. El desafío es evitar una “caja negra” institucional y, al mismo tiempo, no exponer datos o controles críticos. La respuesta debe mostrar cómo se alcanzó ese equilibrio.

21. Archivos, transferencias y memoria institucional

La transparencia depende de saber dónde está la información. Los órganos deben mapear series documentales, plazos de conservación, responsables, sistemas y transferencias. Cuando un documento pasa a un archivo central o histórico, el derecho no desaparece. La solicitud se tramita, se coordina con el custodio y se deriva cuando legalmente corresponda.

Los expedientes híbridos —parte física, parte digital— requieren índices comunes. La unidad poseedora no puede responder solo sobre su carpeta si otra parte está en un sistema corporativo. El protocolo de búsqueda define fuentes mínimas según tipo documental. Las transferencias se documentan con inventarios y fechas.

El expurgo debe seguir reglas y autorizaciones. Eliminar por falta de espacio, cambio de personal o migración tecnológica sin respaldo genera riesgos legales. Antes de destruir, se evalúa valor administrativo, jurídico, fiscal e histórico. Los sistemas nuevos deben preservar metadatos y accesibilidad de versiones antiguas.

Las solicitudes frecuentes pueden guiar proyectos de digitalización y datos abiertos. Sin embargo, digitalizar no significa publicar todo: se revisan datos protegidos. Los repositorios deben permitir búsqueda y control de versiones. Una política de nombres consistente reduce tiempo y errores.

La memoria institucional también incluye decisiones sobre reserva y versiones públicas. Guardar qué se entregó evita respuestas contradictorias y facilita reutilización. No obstante, cada nueva solicitud requiere revisar cambios de contexto y vigencia de la afectación. Un documento reservado durante una investigación puede ser público después.

La gestión de archivos no es una tarea auxiliar: sostiene probidad, rendición de cuentas y continuidad. La falta de organización no debe trasladarse al ciudadano mediante prórrogas rutinarias o declaraciones de inexistencia. Las jefaturas deben asignar recursos y responsabilidades para cumplir el derecho.

22. Preparación y defensa institucional en un amparo

Cuando se interpone un amparo, la institución debe reconstruir el expediente de manera ordenada. Se incluyen solicitud original, comprobante, cálculo de plazo, comunicaciones internas, búsquedas, derivaciones, notificaciones a terceros, oposición, prórroga, respuesta, anexos y constancia de despacho. La falta de documentos debilita incluso una decisión sustantivamente defendible.

Los descargos responden a la infracción alegada. Si se invoca reserva, desarrollan bien jurídico, daño, prueba, temporalidad y divisibilidad. Si se alegó inexistencia, describen búsqueda. Si hubo tardanza, se reconoce el hecho y se explica la medida correctiva, sin pretender que una entrega posterior borra el incumplimiento.

El órgano debe evitar incorporar fundamentos nuevos contradictorios con la respuesta original. Puede complementar antecedentes, pero la decisión inicial debe haber permitido al ciudadano comprender la restricción. La congruencia y buena fe son esenciales. Cuando la información puede entregarse durante la tramitación, se hace prontamente y se acredita.

Las decisiones del Consejo se cumplen en el plazo fijado. La institución identifica responsable, versión a entregar, tarjados y medio. Después realiza análisis de causa raíz: por qué ocurrió, qué control falló y cómo evitar repetición. Las medidas pueden ser plantillas, capacitación, integración de sistemas o publicación proactiva.

Un repositorio de criterios ayuda a mantener consistencia, pero no sustituye el análisis individual. Los precedentes se comparan por contenido, etapa y daño. El aprendizaje institucional convierte el amparo en una fuente de mejora y reduce conflictos futuros.

23. Indicadores, auditoría y mejora continua

La gestión de transparencia debe medirse para detectar riesgos. Indicadores básicos incluyen solicitudes recibidas, tiempo promedio, porcentaje dentro de plazo, prórrogas, derivaciones, subsanaciones, entregas parciales, denegaciones, causales invocadas, amparos, decisiones adversas y cumplimiento. También es útil medir archivos defectuosos, enlaces caídos y satisfacción.

Los números requieren interpretación. Una alta tasa de prórroga puede revelar complejidad real o mala organización. Un bajo número de denegaciones puede reflejar apertura o falta de registro. Las comparaciones deben considerar tamaño, funciones y tipo de solicitudes. No se incentiva cerrar rápido a costa de calidad.

La auditoría revisa muestras de expedientes y aplica una lista: ingreso, plazo, competencia, búsqueda, terceros, prórroga, divisibilidad, fundamento, notificación y archivo. Se asignan hallazgos por severidad y responsables de corrección. Las unidades con retrasos recurrentes reciben apoyo y metas.

La mejora continua conecta solicitudes con transparencia activa. Si muchas personas piden el mismo conjunto, puede publicarse de oficio en formato abierto, reduciendo carga. Los amparos muestran categorías confusas o causales mal entendidas. Los errores de tarjado requieren controles técnicos.

Un tablero no debe exponer datos personales de solicitantes. Presenta información agregada y protege casos sensibles. Las jefaturas revisan resultados periódicamente y asignan recursos. La cultura de transparencia se fortalece cuando los indicadores se usan para aprender, no solo sancionar.

La meta final no es minimizar solicitudes, sino responder de manera oportuna, completa y confiable. Una institución que publica mejor puede recibir menos peticiones repetitivas, pero mantiene canales accesibles y disposición a rendir cuentas.

24. Actualización normativa y corte temporal 2026

Todo material jurídico debe indicar fecha de corte. Este curso se actualiza al 17 de julio de 2026 y utiliza la versión vigente de la Ley N° 20.285, su reglamento, la Ley N° 19.880 para cómputo y las instrucciones generales aplicables del Consejo para la Transparencia. La fecha evita presentar como actuales reglas futuras o borradores.

Durante 2026, el Consejo abrió una consulta pública sobre una propuesta de nueva instrucción general del procedimiento administrativo de acceso, con recepción de observaciones hasta el 10 de agosto. Una propuesta puede anticipar tendencias y servir para capacitación, pero no reemplaza instrucciones vigentes mientras no sea aprobada y publicada en la forma correspondiente. El recurso la identifica expresamente como antecedente en discusión.

La Ley N° 21.719 reforma el régimen de protección de datos personales y contempla entrada en vigor general el 1 de diciembre de 2026. Antes de esa fecha, las decisiones se basan en normas vigentes y disposiciones transitorias aplicables. Las instituciones pueden preparar inventarios, gobernanza y protocolos, pero no deben citar la reforma como si todos sus efectos ya rigieran en julio.

La actualización no consiste solo en revisar el número de una ley. Deben verificarse texto consolidado, modificaciones, reglamentos, instrucciones, jurisprudencia y vigencia temporal. Las decisiones del Consejo pueden precisar estándares de prueba y búsqueda. En sectores especiales, otras normas pueden establecer reservas o canales propios.

Un protocolo de actualización asigna responsable, periodicidad y fuentes oficiales. Cada cambio se registra con fecha, impacto y versión del material. Los LMS deben reemplazar paquetes obsoletos y comunicar cambios a estudiantes. La transparencia exige precisión normativa: distinguir con claridad lo vigente, lo futuro, lo derogado y lo propuesto es parte de una enseñanza confiable.

25. Complementariedad entre transparencia activa y pasiva

La transparencia activa publica de oficio categorías definidas por la ley, mientras la transparencia pasiva responde solicitudes concretas. No son compartimentos separados. Las preguntas recurrentes muestran qué información debería publicarse mejor, y una buena publicación reduce tiempos de búsqueda y aumenta confianza. Sin embargo, que una categoría aparezca en un portal no significa que toda solicitud relacionada esté satisfecha.

Cuando el órgano remite a una fuente permanente, debe verificar equivalencia. El contenido debe corresponder al periodo, nivel de detalle y formato pedido. La respuesta proporciona URL profunda, ruta, filtros y fecha de consulta. Una referencia genérica a la portada o a “transparencia activa” traslada indebidamente la carga. Si el enlace está caído, requiere permisos o el archivo no abre, el acceso no es efectivo.

La publicación proactiva debe seguir criterios de calidad: actualización, completitud, accesibilidad, formatos reutilizables, metadatos y versiones históricas cuando proceda. También requiere protección de datos. Publicar de oficio no elimina el análisis de privacidad; las bases deben diseñarse para entregar control sin exposición innecesaria.

Las unidades pueden clasificar solicitudes por tema y detectar conjuntos de alta demanda. Antes de publicar, coordinan con áreas jurídicas, tecnológicas y documentales. Una ficha de publicación define fuente, responsable, periodicidad y campos. Esto evita que el portal dependa de cargas manuales irregulares.

Si el solicitante pide un documento ya publicado pero manifiesta dificultad razonable, el principio de facilitación aconseja adjuntarlo o brindar asistencia. La transparencia activa no se usa como barrera. Su finalidad es ampliar acceso, no reducir obligaciones. La integración correcta crea un ciclo: solicitudes revelan necesidades, la institución mejora su oferta pública y las futuras respuestas se vuelven más rápidas y precisas.

26. Lenguaje claro, motivación y estructura de la respuesta

Una respuesta debe permitir que la persona comprenda la decisión sin conocimientos jurídicos especializados. El lenguaje claro no elimina precisión; organiza la información, explica términos y evita fórmulas innecesarias. La estructura comienza con la decisión: se acoge, se acoge parcialmente, se deriva, se comunica inexistencia o se deniega. Luego responde cada literal, enumera anexos y explica restricciones.

La motivación jurídica conecta norma y hechos. En vez de copiar el artículo 21, describe qué documento se revisó, qué bien se protege, qué daño produciría la divulgación y por qué el tarjado no basta. Si se entrega parcialmente, señala los campos ocultos. Si la información no existe, explica búsqueda. Si está publicada, incluye ruta exacta.

Las fechas deben ser absolutas y verificables. Se indica recepción, eventual prórroga, respuesta y plazo de amparo. Las siglas se desarrollan la primera vez. Los archivos se nombran de manera comprensible y se acompaña un inventario. Una tabla punto por punto es especialmente útil para solicitudes extensas.

El tono debe ser respetuoso y neutral. No se juzgan motivaciones ni frecuencia de solicitudes. Las respuestas críticas o incómodas reciben el mismo estándar. Si se detecta un error del solicitante, se corrige con orientación, no con reproche.

Antes de despachar, una persona distinta puede aplicar una prueba de comprensión: ¿se entiende qué fue entregado, qué no, por qué y cómo reclamar? También verifica que enlaces funcionen y anexos coincidan. La claridad reduce amparos por malentendidos y fortalece legitimidad. Una decisión compleja puede ser extensa, pero debe mantener jerarquía visual, subtítulos y conclusiones directas.

27. Accesibilidad, inclusión y canales de atención

El derecho debe poder ejercerse por personas con diferentes capacidades, niveles de alfabetización digital, idiomas y condiciones territoriales. Los órganos ofrecen canales escritos y electrónicos conforme al marco aplicable, asistencia para formular solicitudes y medios de notificación razonables. Una plataforma moderna no justifica excluir a quien carece de clave, conexión o habilidades digitales.

Los formularios deben utilizar etiquetas claras, navegación por teclado, contraste adecuado y mensajes de error comprensibles. El comprobante incluye folio, fecha y plazo. Los documentos digitales se entregan en formatos compatibles con lectores de pantalla cuando sea razonablemente posible. Las imágenes relevantes requieren descripción; los PDF escaneados pueden necesitar una versión con texto reconocible.

La accesibilidad también afecta la respuesta presencial. Se informa lugar, horario, condiciones y apoyo. En zonas rurales, pueden habilitarse oficinas de partes, correo postal o mecanismos locales. Las personas extranjeras no deben ser excluidas por carecer de RUN o ClaveÚnica si pueden individualizarse y recibir notificación.

Cuando el formato original tiene valor probatorio o no puede transformarse sin costo excesivo, la institución explica alternativas. La adaptación no obliga a crear un documento sustantivamente nuevo, pero sí a remover barreras razonables. Puede entregarse una copia accesible junto al original.

La unidad de transparencia analiza reclamos sobre canales y realiza pruebas con usuarios. La facilitación es un principio operativo: si muchas personas abandonan el formulario o piden ayuda en el mismo campo, el diseño necesita mejora. La inclusión no se trata como cortesía, sino como condición para que el derecho sea real y no solo formal.

28. Interés público, proporcionalidad y mínima restricción

Aunque la Ley N° 20.285 establece causales específicas, el razonamiento de proporcionalidad ayuda a aplicar una restricción de manera correcta. Primero se identifica un bien jurídico legítimo. Luego se determina si la divulgación lo afecta de forma probable. Finalmente se pregunta si existe una medida

menos restrictiva —tarjado, anonimización, agregación, entrega diferida o parcial— capaz de evitar el daño.

El interés público en conocer aumenta cuando hay gasto, decisiones de alto impacto, probidad, seguridad de personas, medio ambiente o derechos fundamentales. Esto no elimina automáticamente una causal, pero exige una fundamentación rigurosa. La publicidad puede permitir detectar errores y mejorar políticas. La institución no confunde interés público con curiosidad, ni privacidad con ausencia total de escrutinio.

La mínima restricción se aplica al nivel más preciso posible. Si tres columnas de una base están protegidas, no se reserva el archivo completo. Si una investigación afecta solo un periodo, se entrega lo anterior. Si un plano contiene vulnerabilidades, se produce una versión general. Cada reducción debe preservar utilidad informativa.

El tiempo también modifica la proporcionalidad. Una estrategia en curso puede requerir reserva, pero una vez finalizada puede perder daño. Las decisiones se revisan, no se perpetúan por precedentes descontextualizados. La institución documenta la fecha y el hecho que podría cambiar la evaluación.

Este enfoque mejora la calidad de las respuestas y su defensa ante el Consejo. La motivación muestra que el órgano no buscó una excusa, sino que comparó alternativas y eligió la menos restrictiva. Así se armonizan transparencia, privacidad, seguridad y eficacia administrativa.

29. Plantilla de análisis previo a la decisión

Antes de firmar una respuesta, la unidad puede completar una plantilla de análisis. La primera sección resume literalmente lo pedido y lo divide en puntos. La segunda identifica fuentes, unidades y resultados de búsqueda. La tercera registra competencia, derivaciones, subsanación, terceros y plazos. La cuarta evalúa cada documento y campo: público, protegido, inexistente o disponible en fuente permanente.

Para una reserva, la plantilla exige causal exacta, bien jurídico, daño, evidencia, temporalidad y alternativas. Para datos personales, identifica necesidad, contexto y riesgo de reidentificación. Para derechos comerciales, registra oposición y prueba. Para distracción indebida, incorpora cálculos de volumen, tiempo, personal y funciones afectadas. La existencia de campos obligatorios evita motivaciones genéricas.

La plantilla también incluye control técnico: archivos legibles, nombres claros, enlaces activos, metadatos revisados, tarjado irreversible y versión guardada. El responsable jurídico y la unidad poseedora validan la exactitud. La autoridad firma con información suficiente y no solo con una recomendación abstracta.

Una sección final resume la respuesta en lenguaje claro y verifica el derecho a amparo. Si hay varios literales, una tabla de resultado permite comprobar cobertura total. El expediente conserva la plantilla como antecedente interno; la respuesta externa contiene lo necesario para comprender la decisión, sin revelar información protegida.

La estandarización no significa copiar resultados. Cada caso mantiene análisis individual. El valor de la plantilla está en obligar a hacer preguntas correctas y dejar evidencia. Con datos acumulados, la institución puede identificar causales frecuentes, unidades tardías y oportunidades de publicación proactiva.

30. Errores frecuentes y acciones correctivas

Los errores más comunes son silencio, prórroga genérica, derivación tardía, búsqueda insuficiente, respuesta incompleta, enlace impreciso, tarjado recuperable y reserva basada solo en la cita legal. Cada error requiere una acción correctiva específica. El silencio se enfrenta con alertas y escalamiento; la búsqueda insuficiente, con mapas documentales y plantillas; el tarjado defectuoso, con herramientas y doble revisión.

Otro error es confundir instituciones. Una solicitud amplia no es necesariamente inadmisible; puede requerir búsqueda o análisis de distracción. La inexistencia no es reserva. La oposición de un tercero no elimina el amparo. La prórroga no corrige inacción. La información publicada debe ser equivalente y accesible. Estas distinciones se refuerzan mediante casos y retroalimentación.

Las acciones correctivas se registran con responsable, fecha y evidencia. Si un amparo revela una falla sistémica, no basta cumplir la entrega. Se revisa el proceso, se capacita a la unidad y se mide repetición. Las jefaturas deben respaldar recursos y responsabilidades.

La calidad también se protege con pruebas técnicas. Antes del despacho se abren anexos, se revisan páginas, se comprueba que el texto oculto no pueda copiarse y se prueba el enlace desde una red externa. Los archivos se comparan con el inventario. Un control de dos personas reduce incidentes de privacidad.

La mejora continua transforma errores en aprendizaje institucional. El objetivo no es eliminar toda complejidad, sino crear un proceso capaz de detectar riesgos temprano, decidir con fundamento y entregar información útil dentro de plazo. La transparencia se consolida cuando la organización aprende de cada solicitud y no depende de esfuerzos improvisados.

Cierre del módulo. La regla práctica es registrar, buscar, entregar lo máximo posible, proteger solo lo indispensable, fundamentar y notificar dentro de plazo.