



GOBIERNO DE
CHILE

Ministerio Secretaría General
de la Presidencia

GUIA OPERATIVA

Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública

Tabla de Contenidos

Orientaciones para la utilización del formulario SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	3
Objetivo	3
Orientaciones para el uso del Sistema de Solicitudes de información Pública	5
Objetivo	5
A. ACCESO	5
B. REGISTRO	7
C. INTERFAZ USUARIO SOLICITANTE	9
D. DETALLE DE SOLICITUD	11
E. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13
F. CONSULTA DE SOLICITUDES	16
Objetivo	16
Instrucciones	16

Orientaciones para la utilización del formulario

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO:

El formulario **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** permite a las personas presentar solicitudes de información pública a los órganos y servicios de la administración del Estado conforme a lo establecido en la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

1. Entregue una copia del formulario impreso a la persona que requiera efectuar una solicitud de acceso a la información pública.
2. Indique a la persona que al completar la información solicitada en el formulario haga uso preferente de letra impresa.
3. Informe al solicitante que los campos que aparecen en la primera página del documento deben ser ingresados en forma obligatoria, y que los campos que aparecen en la segunda página del formulario son opcionales.
4. El solicitante también debe ingresar los datos **Nombre y Apellidos** del Solicitante o del Apoderado (si corresponde) y **Firma** del Solicitante que se encuentran al pie del formulario.
5. Señale al solicitante que una vez completado el formulario de acceso a la información pública, debe entregarlo al funcionario para su ingreso.
6. Si existen dudas acerca del llenado del formulario el responsable debe orientar e informar al solicitante, considerando lo siguiente:
 - a. En la sección **IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE** se deben registrar los datos de la persona que está realizando la solicitud. Es necesario ingresar los siguientes campos:
 - i. **Nombres y Apellidos / Razón Social**
 - ii. **Nombres y Apellidos del Apoderado** (si corresponde)
 - iii. **Domicilio**, el cual contempla: Calle, Número, Departamento, Comuna, Ciudad y Región.
 - b. La sección **INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD** contempla la información correspondiente a la entidad a la cual va dirigida la solicitud, además de identificar la información que será solicitada. Es necesario ingresar los siguientes campos:
 - i. **Nombre de la entidad a la que dirige la solicitud**
 - ii. **Identificación de la información solicitada.** Señale la materia, fecha de emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc.
 - c. En **Notificación** el solicitante debe indicar los datos mediante los cuales se notificará la información relativa la solicitud. Es necesario ingresar los siguientes campos:
 - i. **Deseo ser notificado por correo electrónico**, marcar con una X la alternativa que corresponda (Seleccionar una de las alternativas Si o No)
 - ii. **Email** (registrar en caso que corresponda)
 - d. **Forma de recepción de la información solicitada** corresponde a la información necesaria para la entrega de la información solicitada. Es necesario ingresar los siguientes campos:
 - i. **Email, envío por correo** al domicilio del solicitante **o retiro en oficina**; marque con una X la alternativa que corresponda.
 - ii. **Especificar oficina** (en caso que corresponda)
 - e. **Formato de entrega** se refiere al formato en el cual se desea recibir la información solicitada. Es necesario ingresar los siguientes campos:
 - i. **Copia en papel o formato electrónico/digital**; marque con X la alternativa que corresponda.

- f. Es necesario llenar los campos correspondientes a la **fecha y firma**. La **fecha** debe corresponder a la fecha en la cual es realizada la solicitud. Esta debe ser ingresada mediante los dígitos correspondientes al día, mes y año. La **firma** debe estamparse por cualquier medio habilitado.
- g. Es necesario completar los datos del comprobante desprendible ubicado al pie del formulario. Estos datos incluyen:
 - i. **Nombre y apellido del solicitante o representante** (si corresponde).
 - ii. **Firma del Solicitante**, estampada por cualquier medio habilitado.
 - iii. **Fecha** (debe corresponder a la fecha en la cual es realizada la solicitud. Esta debe ser ingresada mediante los dígitos correspondientes al día, mes y año)
7. En la segunda hoja del formulario, **INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**, es posible ingresar información adicional. Esta información es opcional y permitirá el registro de datos estadísticos.
 - a. **Datos Personales** corresponden a datos complementarios a los ingresados por el solicitante. Para ello se deben ingresar los siguientes campos:
 - i. **Sexo**, se debe marcar con X la alternativa que corresponda: M (masculino) o F (femenino)
 - ii. **Teléfono**
 - iii. **Rut**
 - iv. **Nacionalidad**
 - b. **Edad**, se debe marcar con X la opción que corresponda.
 - c. **Tipo de organización en que participa**, se debe marcar con X la opción que corresponda.
 - d. **Frecuencia de participación en la organización**, se debe marcar con X la opción que corresponda.
 - e. **Ocupación**, se debe marcar con X la opción que corresponda.
 - f. **Nivel educacional**, se debe marcar con X la opción que corresponda.
8. Una vez entregado el formulario por el solicitante, el responsable debe verificar que se encuentren completos los datos del formulario y del comprobante desprendible.
9. Finalmente el responsable debe timbrar y entregar al solicitante el comprobante desprendible que se encuentra al pie del formulario.
10. El formulario tipo se encuentra disponible en www.probidadytransparencia.gob.cl/formulario

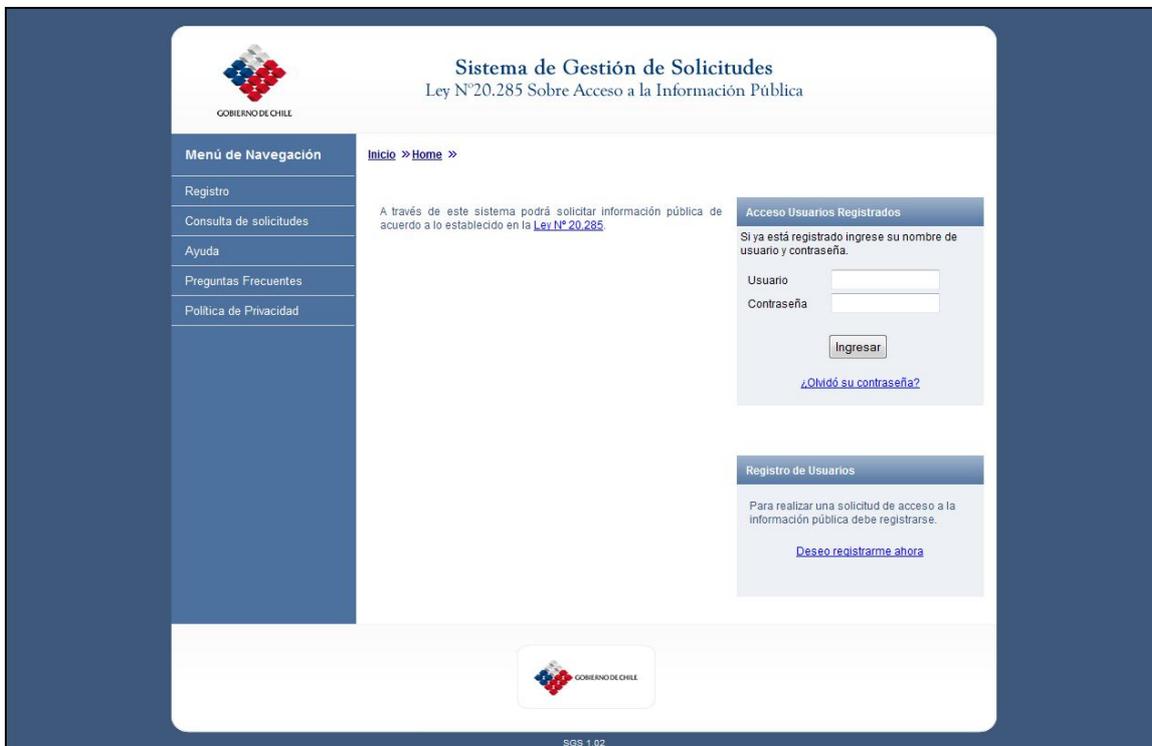
Orientaciones para el uso del Sistema de Solicitudes de información Pública

OBJETIVO:

Este documento describe el procedimiento que debe ser realizado por el solicitante para ingresar Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Sistema de Gestión de Solicitudes.

A. ACCESO

1. Ingrese a la página principal del Sistema de Gestión de Solicitudes del Órgano o Servicio requerido.



The screenshot displays the main page of the 'Sistema de Gestión de Solicitudes' (SGS) for Ley N°20.285. The page features a dark blue header with the Chilean government logo and the system title. A navigation menu on the left includes options like 'Registro', 'Consulta de solicitudes', and 'Ayuda'. The main content area contains a login form for registered users with fields for 'Usuario' and 'Contraseña', and a 'Registro de Usuarios' section with a '¿Olvidó su contraseña?' link. The footer includes the government logo and the code 'SGS-1.02'.

2. Ingrese al sistema mediante el **Formulario de Acceso** que se encuentra ubicado en el sector derecho de la página antes mencionada.

Acceso Usuarios Registrados

Si ya está registrado ingrese su nombre de usuario y contraseña.

Usuario

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

- a. Si usted no tiene una cuenta de usuario registrado, utilice el formulario de **Registro de Usuarios** para obtener una cuenta en el sistema. Para ello haga clic en el enlace **Registro** ubicado en el Menú de Navegación del costado izquierdo o en el enlace **Deseo Registrarme Ahora**, ubicado bajo el **Formulario de Acceso**.

Registro de Usuarios

Para realizar una solicitud de acceso a la información pública debe registrarse.

[Deseo registrarme ahora](#)

- b. En caso de tener dificultades para registrar un nuevo usuario o requerir mayor información sobre Solicitudes Electrónicas, puede acceder a la sección **Ayuda** del Menú de Navegación al costado izquierda de la pantalla.



B. REGISTRO

1. Diríjase a la página de inicio y haga clic en el enlace **Deseo registrarme ahora** ubicado bajo el **Formulario de Acceso**. En la página que se presenta a continuación se le solicitará que seleccione de la lista desplegable entre las opciones **persona natural** o **persona jurídica**. En el primer caso, ingrese sus datos personales (**nombres y apellidos**) o los de su apoderado si es menor de edad. En el segundo caso, ingrese la **razón social** y nombre del **apoderado**.

Datos personales

Tipo de persona
Natural ▾

Nombres *
 (Ej. Francisco)

Apellido paterno *
 (Ej. Maldonado)

Apellido materno *
 (Ej. Soto)

Apoderado

Datos personales

Tipo de persona
Jurídica ▾

Razón social *

Apoderado *

2. Ingrese los datos correspondientes a su **Domicilio**. En el caso particular de **Región** y **Comuna** seleccione los valores de las listas desplegables disponibles para cada caso.

Domicilio

Dirección * Número* Departamento

Ciudad *

Región * ▾ Comuna * ▾

- Ingrese una dirección de correo electrónico y defina una contraseña. Estos datos permitirán identificarse en el sistema.

Datos de Ingreso al sistema

Dirección de Correo electrónico *

Contraseña *
 Mínimo 6 caracteres.

Confirme contraseña *

- Adicionalmente usted podrá proporcionar algunos **Datos estadísticos** opcionales.

Datos estadísticos (opcionales)

RUT / RUN

Nacionalidad --Seleccione-->

Teléfono de contacto
 -

Sexo --Seleccione-->

Edad --Seleccione-->

Ocupación --Seleccione-->

Nivel educacional --Seleccione-->

Tipo de organización en la que participa --Seleccione-->

Frecuencia --Seleccione-->

Finalmente deberá ingresar un código de letras y números que se muestra al final formulario y presionar el botón **Registrarse**. Usted obtendrá una respuesta en pantalla donde se le indicará que recibirá un correo electrónico con instrucciones para activar su cuenta. Es necesaria la activación de la cuenta antes de poder usar el sistema.

Registro

Gracias por registrarse. Para completar el registro se le enviará un correo electrónico a solicitante@mail.com con indicaciones para activar su cuenta.

C. INTERFAZ USUARIO SOLICITANTE

1. Una vez que ingrese al sistema con su usuario y contraseña, usted tendrá acceso al **Menú de Navegación** al costado izquierdo.

Este menú da la bienvenida al usuario una vez que ingresa al sistema. Contiene siete enlaces que permiten entrar a distintas funciones del sistema haciendo clic sobre ellos.

- i. En la opción **Mis Datos** usted tendrá acceso a los datos de su usuario registrado, pudiendo hacer modificaciones de **Identificación, Domicilio, Datos de Ingreso al Sistema y Datos Estadísticos (opcionales)**.
- ii. Si usted selecciona la opción **Salir**, el sistema terminará la sesión de su usuario, volviendo a la página de inicio.
- iii. En **Mis Solicitudes**, tendrá acceso al detalle de sus solicitudes realizadas con anterioridad.
- iv. En **Solicitud de Información** se presentará a usted un formulario por medio del cual podrá requerir información al organismo o servicio.
- v. La sección **Ayuda** explica la forma de solucionar dudas sobre solicitudes electrónicas, resolviendo preguntas comunes sobre navegación al hacer clic sobre ellas.
- vi. En **Preguntas Frecuentes** encontrará respuesta a dudas sobre plazos, tipo de información, organismos competentes y detalles sobre lo que establece la Ley N°20.285.
- vii. En **Política de Privacidad** podrá acceder a la política de privacidad correspondiente al organismo o servicio.

Menú de Navegación
Bienvenido Ciudadano
Mis Datos
Salir
Mis Solicitudes
Solicitud de Información
Ayuda
Preguntas Frecuentes
Política de Privacidad

2. Usted tendrá acceso al panel **Mis Solicitudes** en la pantalla principal:

En **Mis Solicitudes**, tendrá acceso al detalle de sus solicitudes realizadas:

- i. El **N° de Solicitud** muestra el código único o **folio** asignado a su solicitud.
- ii. La **Fecha de la Solicitud** muestra la fecha en que la solicitud fue ingresada.
- iii. La **Fecha Término Solicitud** muestra la fecha en que culmina el plazo de la solicitud.
- iv. El **Plazo** corresponde a los días hábiles restantes para el término de la solicitud. Adicionalmente, encontrará una leyenda al final de la página sobre cómo se contabilizan los días hábiles.
- v. El **Estado** corresponde a la etapa en que se encuentra la solicitud.

Mis Solicitudes					
Aquí podrá revisar el estado de sus solicitudes.					
Si necesita asistencia ingrese a la sección de ayuda .					
N° de Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Término Solicitud	Plazo*	Estado	
AF001W-0000011	09-04-2009	11-05-2009	21 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000010	08-04-2009	08-05-2009	20 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000009	07-04-2009	07-05-2009	19 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000003	06-04-2009	06-05-2009	18 días	Respondida	VER DETALLE
AF001W-0000004	06-04-2009	06-05-2009	18 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000005	06-04-2009	06-05-2009	18 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000006	06-04-2009	06-05-2009	18 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000007	06-04-2009	06-05-2009	18 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000008	06-04-2009	06-05-2009	18 días	En Proceso	VER DETALLE
AF001W-0000002	05-03-2009	02-04-2009	-8 días	En Proceso	VER DETALLE

*Los plazos se cuentan en días hábiles y desde el siguiente día de formulada la solicitud.

D. DETALLE DE SOLICITUD

- Al costado derecho de cada solicitud, se encuentra la opción **Ver Detalle** que le permitirá ver el detalle de ésta.

Detalle de la solicitud - N° AF001W-0000007 [Imprimir](#) 

Dirigida a: **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**

Entidad			
Subsecretaría General de La Presidencia			
Fecha de la solicitud	06-04-2009	Estado	En Proceso
Plazo para responder	18 días		
Desea Notificación	Si		
Forma de Recepción	Retiro en oficina del órgano o servicio		
Retiro en Oficina	Sag		
Forma de Entrega	Copia en papel		
Información solicitada			
solicitud de información N 345			
Observaciones			
Sin observaciones			

- Una vez que ingrese al detalle se le presentará una pantalla con el detalle de solicitud. Aquí encontrará:
 - El **Detalle de Solicitud** y el N° de **folio**.
 - A qué servicio está dirigido.
- En el panel de **Entidad** encontrará:
 - La Fecha de Solicitud.
 - El Estado de la Solicitud.
 - El Plazo para responder.
 - Si se desea notificación.
 - Forma de recepción.
 - Retiro en oficina.
 - Forma de entrega.

4. En el panel **Información solicitada**, podrá revisar el detalle de información requerida al momento en que se ingresó la solicitud.
5. El Panel de **Observaciones** muestra el proceso en que se encuentra la Solicitud seleccionada.

Adicionalmente, podrá generar el modo de impresión con el detalle de su solicitud haciendo clic en la opción **Imprimir** ubicada al costado derecho.

Se abrirá una nueva ventana con el detalle de la solicitud seleccionada e incorpora un código de barras único para cada solicitud, lo que asegura la integridad de la solicitud.



GOBIERNO DE CHILE

[Imprimir](#)

Muchísimas Gracias
Ciudadano Solicitante Sotop

Usted ha ingresado una consulta dirigida a:
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Subsecretaría General de La Presidencia

Su consulta ha sido ingresada con el número
AF001W-0000007

Su solicitud ha sido recibida con fecha: **06-04-2009**

Desea Notificación Si
Forma de Recepción Retiro en oficina del órgano o servicio
Retiro en Oficina Sag
Forma de Entrega Copia en papel



7bc267b1b20c9a08325c1c981715d2e

Información relevante

1. La respuesta a su solicitud tiene un plazo máximo de 20 días hábiles. Sin embargo, éste podría ser prorrogado por otros 10 días hábiles en casos justificados.
2. La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que usted señale, siempre que no signifique un costo excesivo.
3. La reproducción de la información puede tener costo. El no pago de éste impide la entrega de la información.

A continuación del detalle de la solicitud y el código de barras, se incorpora una promesa con información relevante.

E. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

1. Para realizar una solicitud haga clic en **Solicitud de Información** ubicada en el **Menú de Navegación**. Se presentarán a usted algunas preguntas que lo orientarán en su solicitud.
2. En la sección **Información de la solicitud** seleccione la entidad a la que va dirigida la solicitud desde la lista desplegable. A continuación, complete el formulario indicando la información que requiere.

Información de la solicitud

Fecha de ingreso: **13-04-2009**

Nombre de la entidad a la que dirige la solicitud :

--Seleccione-->

Información solicitada. Señale la materia, fecha de emisión o período de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc.*:

3. En la sección **Notificación**, seleccione la opción de su preferencia.

Notificación

Deseo ser notificado por correo electrónico Sí No

4. En la sección **Forma de recepción de la información solicitada**, seleccione la opción de su preferencia.

Forma de recepción de la información solicitada

Seleccione forma

Especificar oficina: (Solo si Retira en Oficina)

En la sección **Formato de Entrega**, seleccione la opción de su preferencia.

Formato de entrega

Seleccione formato de entrega

Copia en Papel Formato electrónico / Digital

5. Luego de completar la información del formulario haga clic el botón **Enviar Solicitud**.

Enviar Solicitud

6. Una vez realizada la **Solicitud de Información**, se generará un comprobante de manera automática señalando la entidad o servicio a la que se dirige, **N° de Folio** y la fecha en que fue recibida la Solicitud. Adicionalmente, se encuentra la información requerida en el formulario de ingreso, un código de barras único para la solicitud, el detalle de la información solicitada y una promesa con información relevante.



GOBIERNO DE CHILE

[Imprimir](#) 

Muchísimas Gracias
Ciudadano Solicitante Sotop

Usted ha ingresado una consulta dirigida a:

Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Subsecretaría General de La Presidencia

Su consulta ha sido ingresada con el número

AF001W-0000008

Su solicitud ha sido recibida con fecha: **06-04-2009**

Desea Notificación Si
Forma de Recepción Correo electrónico
Forma de Entrega Copia en papel



2ae333e5cb6e59dc646827ef1a68573a

Información solicitada
deseo solicitar el documento n° 09889

Información relevante

1. La respuesta a su solicitud tiene un plazo máximo de 20 días hábiles. Sin embargo, éste podría ser prorrogado por otros 10 días hábiles en casos justificados.
2. La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que usted señale, siempre que no signifique un costo excesivo.
3. La reproducción de la información puede tener costo. El no pago de éste impide la entrega de la información.

F. CONSULTA DE SOLICITUDES

OBJETIVO:

Este documento describe el procedimiento que debe ser realizado por el Solicitante para consultar las solicitudes de Acceso a la Información Pública que se requirieron por medios escritos como el formulario impreso o carta. Esta función permite revisar el estado de la solicitud ingresando el N° de folio, sin la necesidad de estar registrado en el Sistema de Gestión de Solicitudes.

1. Ingrese a **Consulta de Solicitudes** en el Menú de Navegación ubicado al costado izquierdo. Tendrá acceso a una página principal donde se solicita ingresar el **N° de solicitud** de su solicitud.

Consulta de solicitudes

Para conocer el estado de su solicitud, ingrese el número identificador en el siguiente formulario

Buscar por N° de solicitud: (Ejemplo: AA001-00000000)

2. Una vez que ingrese el **N° de solicitud**, el Sistema de Gestión de Solicitudes generará una imagen con un texto para validar la búsqueda.

Para validar su búsqueda, ingrese el texto de la imagen: 

3. Una vez que ingrese los dos campos requeridos, haga clic en el botón **Buscar**.

- Una vez realizada la **Consulta de Solicitud**, se presentará una pantalla que indica la siguiente información: el Plazo para entregar la respuesta, N° de solicitud, Fecha de ingreso, a quien está dirigida y el Estado actual.

Consulta de solicitudes	
Plazo para entregar respuesta: 20 días	
N° de solicitud: AF001W-0000010 Fecha ingreso: 08-04-2009	
Dirigida a: Ministerio Secretaría General de la Presidencia Entidad : Subsecretaría General de La Presidencia Estado actual: En Proceso	