



SR.LSH/EMV/mfa

RESOLUCION EXENTA N°: 4455

MAT; APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO TRANSPARENCIA PASIVA DEL COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VICTOR RIOS RUIZ" LOS ANGELES.

LOS ANGELES, 05 NOV. 2012

V I S T O S: Estos antecedentes, los arts. 35 y 36 del D.F.L. N° 01 de 2005, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DL N° 2763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469"; D. S. N° 38 de 2005, Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red" y las atribuciones que me confiere el artículo 46 del D. S. N° 140 del 2004 del Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; el Decreto Exento N° 508 de 2007; del Ministerio de Salud modificado por el Decreto Exento N° 73/2008, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 267 de Octubre del 2011 del Director del Servicio de Salud Bío Bío que me designó en el cargo y las atribuciones que me confiere el Art. 46 del citado D.S. N° 140/2004.

CONSIDERANDO

1. El objetivo de este manual es apoyar y regular los procedimientos de la Ley 20.285 "Sobre Acceso a la información Pública, en lo que se refiere a Transparencia pasiva al Interior del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" los Ángeles
2. El presente manual definirá el accionar del Encargado de Transparencia Pasiva frente a una Solicitud Ciudadana.

Dicto la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBESE, el siguiente Documento:

Manual de Procedimiento Transparencia Pasiva del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles.

ANOTESE Y COMUNIQUESE



LUIS SAN MARTIN HERNANDEZ
DIRECTOR
COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VICTOR RIOS RUIZ"
LOS ANGELES

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Jacqueline Córdova Lobos
MINISTRO DE FE (S)

Distribución:

- ♦ Subdirección Ejecutiva Médica.
- ♦ Subdirección Ejecutiva Administrativa.
- ♦ Subdirección Ejecutiva del Cuidado
- ♦ Departamento de Auditoría y Control interno
- ♦ Unidad de Evaluación y Control de Gestión
- ♦ Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

Dirección
Teléfonos 043-336001-436006
Mail marcela.flores@ssbiobio.cl
www.hospitallosangeles.cl



MANUAL DE PROCEDIMIENTO TRANSPARENCIA PASIVA

DEPARTAMENTO PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE USUARIOS

<p>Elaborado por: Dirección de Participación Social y Gestión de Usuarios Sra. Emilia Muñoz</p>	<p>Revisado por: Unidad de Gestión Unidad de Evaluación y Control de Gestión Unidad de Capacitación y Desarrollo Organizacional Unidad de Gestión de Calidad Unidad de Gestión de Riesgos Unidad de Gestión de Recursos Humanos Unidad de Gestión de Infraestructura Unidad de Gestión de Información Unidad de Gestión de Logística Unidad de Gestión de Mantenimiento Unidad de Gestión de Seguridad Unidad de Gestión de Servicios Unidad de Gestión de Sistemas Unidad de Gestión de Tecnología Unidad de Gestión de Tránsito Unidad de Gestión de Turismo Unidad de Gestión de Vivienda Unidad de Gestión de Zonas Unidad de Gestión de Zonas Unidad de Gestión de Zonas</p>	<p>Aprobado por: Unidad de Gestión Unidad de Evaluación y Control de Gestión Unidad de Capacitación y Desarrollo Organizacional Unidad de Gestión de Calidad Unidad de Gestión de Riesgos Unidad de Gestión de Recursos Humanos Unidad de Gestión de Infraestructura Unidad de Gestión de Información Unidad de Gestión de Logística Unidad de Gestión de Mantenimiento Unidad de Gestión de Seguridad Unidad de Gestión de Servicios Unidad de Gestión de Sistemas Unidad de Gestión de Tecnología Unidad de Gestión de Tránsito Unidad de Gestión de Turismo Unidad de Gestión de Vivienda Unidad de Gestión de Zonas Unidad de Gestión de Zonas</p>
---	---	--

ACTUALIZADO NOVIEMBRE 2011

Depto. de Participación Social y Gestión de Usuarios
Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Red Minsal 43 60 46 Red Pública (43) 33 60 46
arica.munoz@ssbbio.cl
www.hospitallosangeles.cl

Asistencial

I. INDICE

I. INDICE	2
II. OBJETIVO:	3
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O BIBLIOGRAFIA.....	9
V. RECURSOS HUMANOS, FISICOS E INSUMOS	9
VI. METODOLOGÍA.....	9
VII. RESPONSABILIDAD.....	10
VIII. DISTRIBUCIÓN.....	11
IX. REGISTROS.....	11
X. ANEXOS.....	11
XI. REGISTRO DE CAMBIOS	11

II. OBJETIVO:

Apoyar y regular los procedimientos para el cumplimiento de la Ley 20.285 "Sobre Acceso a la Información Pública", en lo que se refiere a Transparencia Pasiva al interior del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles.

III. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este Manual definirá el accionar del encargado de Transparencia Pasiva frente a una solicitud ciudadana.

2.1.- DEFINICIONES

Transparencia Pasiva:

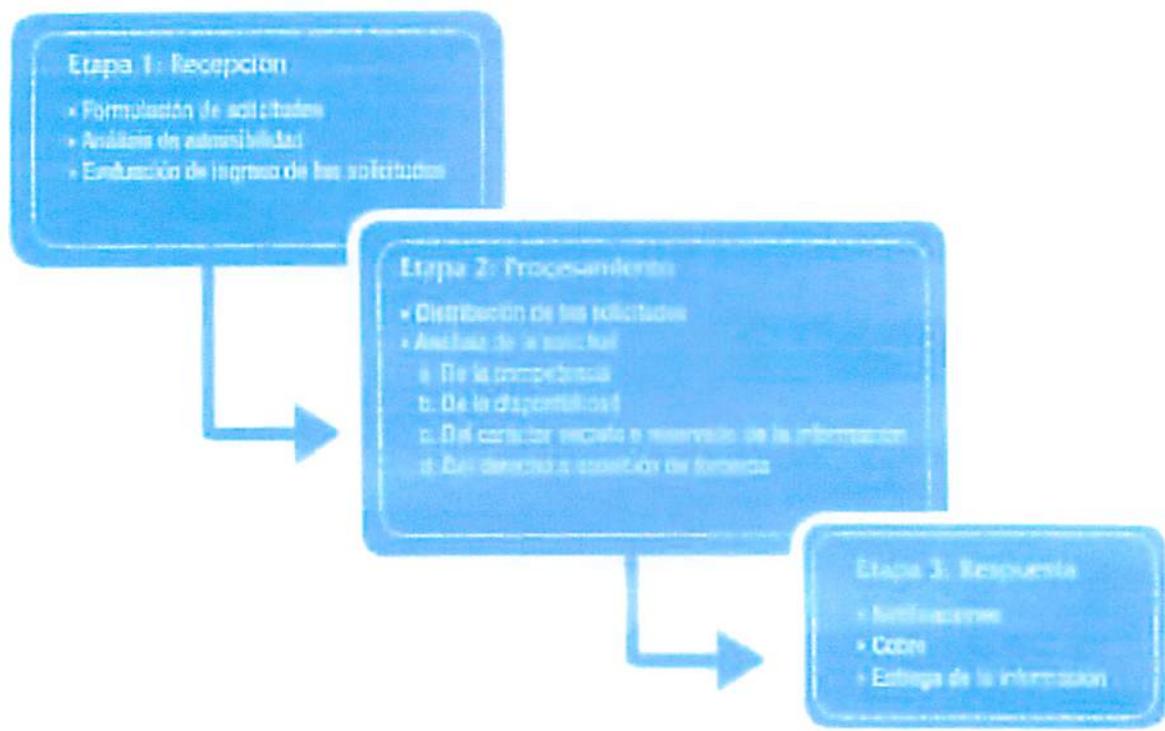
Los organismos públicos no sólo deben cumplir con publicar en sus sitios web la información sobre sus actividades y actos, sino que también deben responder oportunamente a las solicitudes de información específica que cualquier persona les realice, según lo señala la Ley 20.285 en su título IV. Este derecho de acceso a información reconoce los siguientes principios: de relevancia, de libertad de información, de apertura o transparencia, de máxima divulgación, de divisibilidad, de facilitación, de no discriminación, de oportunidad, de control, de responsabilidad y de gratuidad.

Acceso a Información

- El acceso a la información comprende el derecho a conocer el contenido de actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.
- Cualquier persona podría hacer una solicitud por escrito o vía Internet a través del Sistema Trámite en Línea (en ambos casos estará disponible un formulario estandarizado) a un organismo del Estado en particular, en la que de acuerdo con la Ley debe detallarse una serie de antecedentes, entre ellos:
 - ✓ Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado (si corresponde).
 - ✓ Identificación clara de la información que se requiere.

- ✓ Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
- ✓ Órgano administrativo al que se dirige.
- ✓ Si la solicitud no reúne estos requisitos legales, el servicio debe requerir al solicitante para que en un plazo de cinco días desde la notificación subsane la falta de antecedentes. De no hacerlo, su solicitud se dará por desistida.
- ✓ Una vez recepcionada la solicitud por parte del organismo público competente para responder, éste tiene un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción para responder la solicitud, ya sea entregando la información solicitada o denegándola de acuerdo con lo que establece la Ley. Dicho plazo de respuesta puede extenderse en diez días hábiles, excepcionalmente, cuando sea difícil reunir la información y previa notificación formal al solicitante.
- ✓ Si vencido el plazo previsto para la entrega de la documentación, el solicitante no la recibe o le es denegada, éste tiene derecho a recurrir de amparo ante el Consejo para la Transparencia el que contará con una sede en la localidad respectiva u operará a través de la Gobernación local en el plazo de 15 días desde la as notificación de la denegación o de que haya expirado el plazo para la entrega de la información. El solicitante deberá especificar en su queja la infracción cometida y adjuntar medios de prueba.
- ✓ En las situaciones en las cuales se niegue la entrega de información, excusándose en las causales de reserva estipuladas en la Ley y el solicitante considera que el argumento del servicio público no califica, también podrá recurrir ante el Consejo para la Transparencia.
- ✓ El Consejo para la Transparencia tiene la facultad respaldar lo obrado por el organismo público al denegar una información, así como para obligar a éste a hacer entrega de ésta. Si el Consejo para la Transparencia niega el acceso a la información, el requirente podrá acudir ante la Corte de Apelaciones, en última instancia de este proceso.

Gestión de Solicitudes



Etapa I: Recepción

1. Por escrito, Formulario Solicitudes Ciudadanas en las OIRS
2. A través de medios electrónicos, Sistema Trámite en Línea

Análisis de Admisibilidad:

Es necesario verificar los siguientes antecedentes:

- Información solicitada.
- Órgano al que se dirige.

Si la solicitud reúne estos requisitos:

- Consignar la fecha de la solicitud
- Asignar un código.
- Especificar el medio de notificación y recepción de información.
- Registrar el correo electrónico si corresponde.

Si no reúne los requisitos, se debe requerir al solicitante para que subsane la falta de antecedentes en un plazo de **CINCO** días contado desde la respectiva notificación, con indicación de que, si no lo hiciere, se entenderá desistido de su petición.

Depto. de Participación Social y Gestión de Usuarios
Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Red Minsal 43 60 46 Red Pública (43) 33 60 46
ericka.munoz@salud.gub.uy
www.hospitalcasapaz.gub.uy

Evaluación de ingreso de las solicitudes:

Ingresar la solicitud o, si corresponde, informar a solicitante el medio a través del cual puede acceder a la Información solicitada:

Epata II: Procesamiento de las Solicitudes

Distribución de las Solicitudes:

Si la solicitud cumple con los requisitos y constituye efectivamente una solicitud en virtud de esta ley, ella debe ser admitida a trámite y corresponde a cada órgano o servicio dar respuesta a la solicitud según lo establecido en la ley N° 20.285

Análisis de la Solicitud:

Evaluar Si la información solicitada:

- Pertenece al ámbito de competencia del servicio.
- Está disponible.
- Posee carácter secreto o reservado.
- Está sujeta a la oposición de terceros.

Si corresponde:

- Derivar al servicio u organismo competente
- Solicitar a terceros una definición sobre su derecho a oponerse a la entrega de la información.

Etapa III: Respuesta

Informar al solicitante según corresponda de:

- **Notificaciones:** En función de la evaluación de la información solicitada se notificará al solicitante si corresponde derivarla a otros organismos, denegarla o, si procede, dar respuesta la solicitud.
- **Entrega de la Información:** La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un **plazo máximo de 20 días hábiles**, contado desde la recepción de la solicitud que cumple con los requisitos legales. (Se excluyen sábados, domingos y festivos, según los dispuesto en el artículo 25 de la ley N°19.880).

La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no

previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma presencial y estará a cargo del Jefe del Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios, quien deberá:

- Registrar la entrega en cuaderno de correspondencia.
- Y en caso de existir un cobro, este deberá realizarse en las cajas de contabilidad y con el comprobante de pago, el usuario podrá retirar la información solicitada.

En caso de Cobros:

- Esto se concretará siempre y cuando, los documentos exigidos por el usuario excedan las 10 hojas de fotocopia y tendrá un valor de \$10 por hoja extra.

Excepciones:

Causales de Secreto o Reserva

La Ley de Transparencia contempla ciertas excepciones al principio de máxima divulgación o entrega de información, conocidas como causales de secreto o reserva, que son aplicables en los siguientes casos:

• **Información relativa a terceros:**

Cuando los documentos contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, la autoridad en el plazo de dos días hábiles debe comunicar por carta certificada a éstos la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos. El tercero tiene un plazo de tres días para pronunciarse. De existir oposición, la autoridad está impedida de proporcionar la documentación salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia. Si éstos no responden o acceden a la publicidad, el organismo debe hacer entrega de la información al solicitante.

• **Secreto o reserva de información:**

Cuando su publicidad afecte el cumplimiento de las funciones del órgano requerido, especialmente en los casos de prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales; tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución; o se trate de requerimientos de carácter genérico y masivo, cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios.

- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas:

Particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter económico.

- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación:

Particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.

- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional:

Salud pública, relaciones internacionales y los intereses económicos del país.

- Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos.

Duración del secreto o reserva

- ✓ Los actos que una ley de quórum calificado declare secretos o reservados mantendrán ese carácter hasta que otra ley de la misma jerarquía deje sin efecto dicha calificación.
- ✓ Transcurridos cinco años contados desde la notificación del acto que declara la calificación—el servicio u órgano podrá prorrogarla por otros cinco años, total o parcialmente.
- ✓ Sin embargo, el carácter de secreto o reservado será indefinido tratándose de los actos y documentos que, en el ámbito de la defensa nacional, establezcan la planificación militar o estratégica, y de aquellos cuyo conocimiento o difusión puedan afectar la integridad territorial de Chile; la interpretación o el cumplimiento de un tratado internacional suscrito por Chile en materia de límites; la defensa internacional de los derechos de Chile; y la política exterior del país de manera grave.
- ✓ Los documentos en que consten los actos cuya reserva o secreto fue declarada por una ley de quórum calificado, deberán guardarse en condiciones que garanticen su preservación y seguridad por el respectivo órgano o servicio.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O BIBLIOGRAFIA

- Guía Operativa Gestión de Solicitudes de acceso a Información Pública.
- Instructivo Ley 20.285, Ministerio Secretaria General de la Presidencia.
- ORD. A102 Nº 2351, del 23 de agosto de 2010.

V. RECURSOS HUMANOS, FISICOS E INSUMOS

Cabe consignar, que no se ha dispuesto de personal exclusivo para resolver las solicitudes ciudadanas asociadas a Transparencia Pasiva, por lo que este rol debe ser asumido por el Jefe del Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios, quien debe incluir esta labor dentro de sus funciones.

VI. METODOLOGÍA.

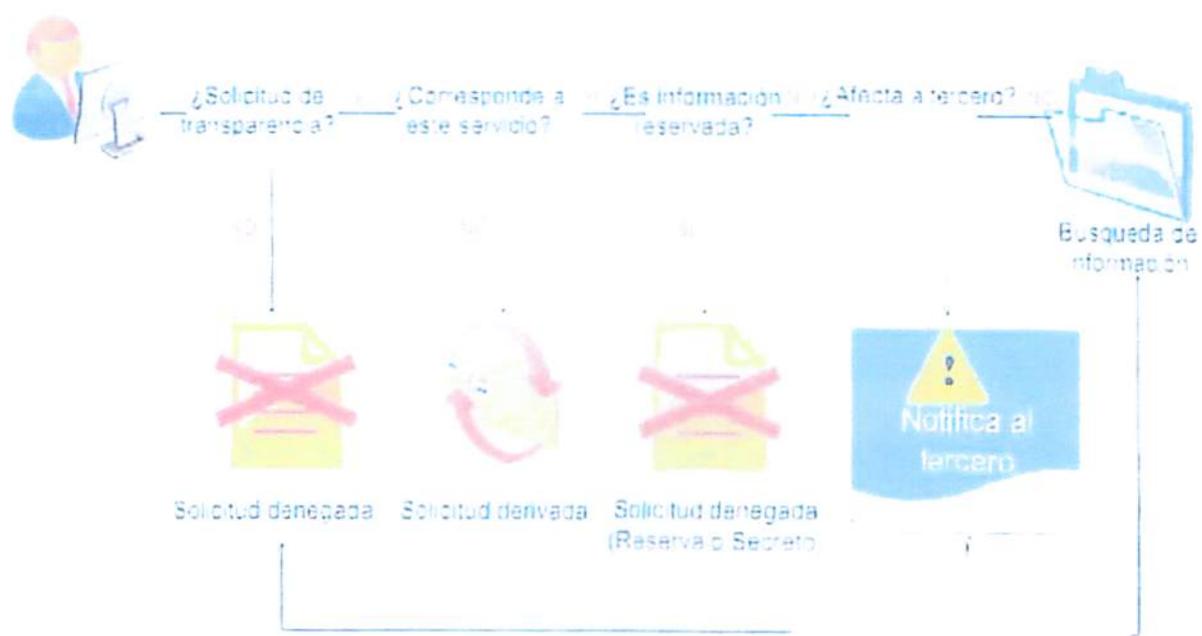
Se ha conformado un Comité de la Ley de Transparencia, en el cual se ha designado al Jefe del Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios como responsable de responder las solicitudes ciudadanas, las cuales pueden ingresar por 2 vías:

- Presencial, a través del formulario de registro de solicitudes ciudadanas ubicados en las OIRS, en la oficina de recaudación de Urgencia y en las secretarías de todos los Centros de Costos de hospitalización y/o atención directa del paciente.

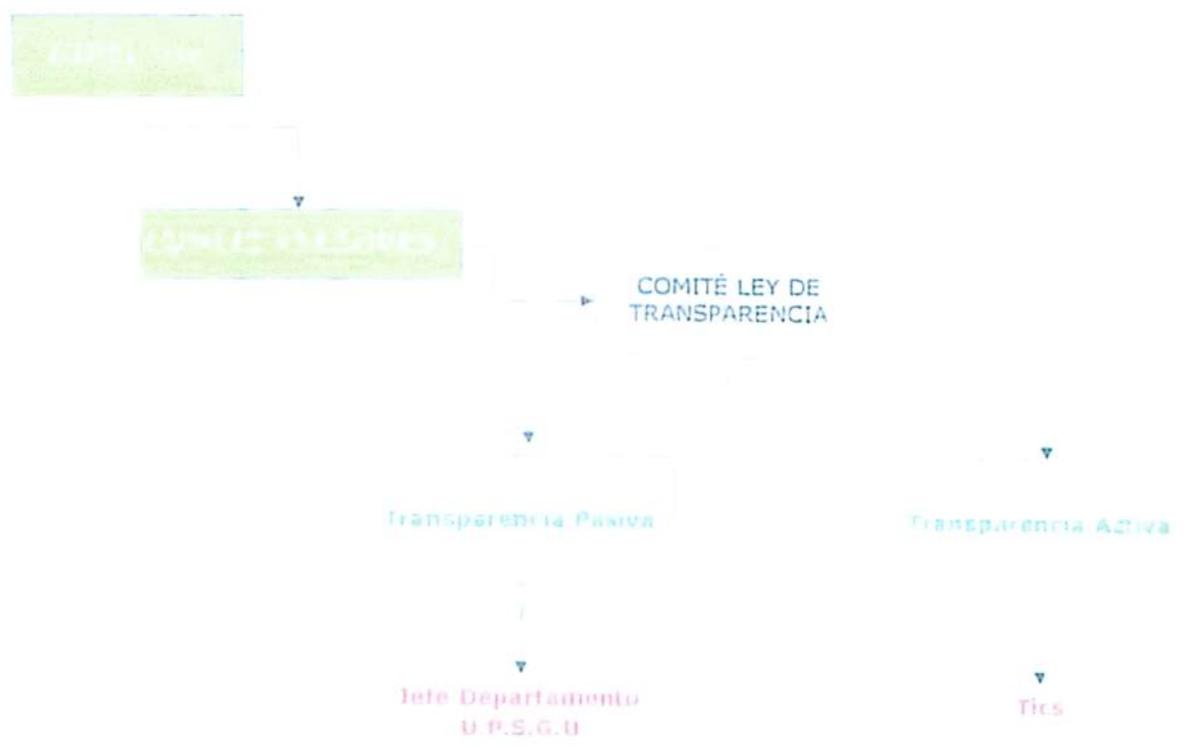


- Vía internet, a través del Sistema Trámite en Línea.

En ambos casos las solicitudes son recepcionadas por el Jefe de OIRS, quien las clasifica y de corresponder una solicitud a Ley Transparencia, ésta es derivada al responsable de Transparencia Pasiva para que inicie la respuesta correspondiente, de acuerdo a los plazos y lo que estipula la Ley.



VII. RESPONSABILIDAD



Depto. de Participación Social y Gestión de Usuarios
 Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas
 Red Minsal 43 60 46 Red Pública (43) 33 60 46
ericka.munoz@robinho.cl
www.hospitallosangeles.cl

Asistencia

VIII. DISTRIBUCIÓN

A todas las Unidades de trabajo del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles (Dirección - SDM - SDA- C.R - C.C. - Departamentos - Unidades - Consejo Consultivo).

IX. REGISTROS.

- Cuaderno de correspondencia del Departamento U.P.S.G.U.
- Memorándum enviado por el Departamento U.P.S.G.U.
- Correo electrónico enviado por el Jefe del Departamento U.P.S.G.U.

X. ANEXOS.

- Sin anexos.

XI. REGISTRO DE CAMBIOS

Nº Revisión	Fecha	Cambio	Pág. Elab. o Modificadas	Aprobado por
----------------	-------	--------	-----------------------------	--------------

10.- REGISTRO DE CAMBIOS:

Cada vez que el documento sufra un cambio será registrado en la siguiente tabla:

REGISTRO DE CAMBIOS				
Nº REVISIÓN	FECHA	CAMBIO	PAG. ELAB. O MODIFICADAS	APROBADO POR