

DERECHOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (tramitaciones y acceso a información)

Alfonso Hernández Molina
2011

Aunque en muchos chilenos existe justificada desconfianza ante la acción –e inacción– de la Administración Pública, la legalidad ha debido recoger algunos principios administrativos y concretarlos en normas específicas. Implican conquistas, fruto de esfuerzos y combates sociales y ciudadanos. Tratándose de la diaria lucha por hacer respetar derechos, envuelven vías que, dentro de un concepto amplio de defensa, deben ser utilizadas y ejercidas, exigiendo el cumplimiento de deberes estatales y denunciando su violación. En el presente documento, veremos algunos derechos reconocidos, sobre tramitaciones y acceso a información.

Algunas facultades de los administrados

Las personas u organizaciones, en sus relaciones con la Administración, tienen derecho a:

- a)** Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos (al expediente), a su costa;
- b)** Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;
- c)** Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración;
- d)** Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley;
- e)** Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales;
- f)** Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución;
- g)** Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;
- h)** Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, y
- i)** Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes¹.

Inicio de procedimiento administrativo por una persona u organización

En caso que el procedimiento administrativo se inicie a petición de parte interesada, la solicitud debe contener:

- a)** Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de su apoderado, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale, para los efectos de las notificaciones;
- b)** Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud;
- c)** Lugar y fecha;
- d)** Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio habilitado, y
- e)** Órgano administrativo al que se dirige.

Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas, tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única solicitud, salvo que las normas reguladoras de los procedimientos específicos dispongan otra cosa.

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en las oficinas de la Administración, **podrán éstos exigir** el correspondiente **recibo** que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina.

La Administración debe establecer formularios de solicitudes, cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos.

¹ Ley 19.880, sobre bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, artículo 17.

Los formularios mencionados estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas. Los solicitantes podrán acompañar los documentos que estimen convenientes para precisar o completar los datos del formulario, los cuales **deberán** ser admitidos y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan.

El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, **dictámenes** u otras actuaciones similares, deberán evacuarse **dentro del plazo de 10 días**, contado desde la petición de la diligencia.

Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.

Los plazos de días establecidos para estos efectos son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos².

Derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado

El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en 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.

El derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado reconoce, entre otros, los siguientes **principios**:

- a)** Relevancia: se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento;
- b)** Libertad de información: toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado;
- c)** Apertura o transparencia: toda la información en poder de los órganos de la Administración se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas;
- d)** Máxima divulgación: los órganos de la Administración deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales;
- e)** Divisibilidad: si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda;
- f)** Facilitación: los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información de los órganos de la Administración deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo;
- g)** No discriminación: los órganos de la Administración deben entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud;
- h)** Oportunidad: los órganos de la Administración deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios;
- i)** Control: el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante un órgano externo;
- j)** Responsabilidad: el incumplimiento de las obligaciones legales origina responsabilidades y da lugar a sanciones, y
- k)** Gratuidad: el acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito.

Solicitud y requisitos

La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito, o por sitios electrónicos, y deberá contener:

- a)** Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso;
- b)** Identificación clara de la información que se requiere;
- c)** Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado, y
- d)** Órgano administrativo al que se dirige.

Si la solicitud no reúne tales requisitos, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días contado desde la notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido.

El peticionario podrá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada. En los demás casos, las notificaciones se efectuarán según otras reglas³.

² Ley 19.880, artículos 30, 24 y 25.

³ Es decir, deben hacerse por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiere designado en su primera presentación o con posterioridad. Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos. Las notificaciones podrán, también, hacerse de

En caso que el órgano de la Administración requerido no sea competente para ocuparse de la solicitud de información o no posea los documentos solicitados, enviará de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, informando de ello al peticionario.

Cuando no sea posible individualizar al órgano competente, o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, el órgano requerido debe comunicar dichas circunstancias al solicitante⁴.

Obligación de responder por escrito solicitudes de administrados

Todo ente público (Dirección e Inspecciones del Trabajo, por ejemplo), está obligado a responder, por escrito, a los requerimientos de particulares⁵ u organizaciones, tales como sindicatos. *"De conformidad con el derecho de petición, consagrado en el artículo 19, número 14, de la Constitución Política del Estado, los entes públicos tienen la obligación de responder las solicitudes de los administrados según lo que en Derecho proceda, debiendo por ello adoptar una determinación frente a lo pedido, sea acogiendo, denegando, o declarando de hecho la incompetencia cuando proceda, dándose debido conocimiento de la respuesta al solicitante, la que por razones de certeza y buena técnica administrativa debe constar por escrito, obligación, que contrariamente a lo señalado por la defensa, ha sido manifestada por la reiterada jurisprudencia de este órgano Contralor"* (aplica dictámenes 45.095 de 2003 y 55.492 de 2004, entre otros).

Dirección del Trabajo y sus funcionarios

La **fiscalización** sobre las Direcciones regionales, e Inspecciones provinciales y comunales, corresponde a cada Intendente regional y Gobernador provincial, debiendo velar por el cumplimiento de las normas que rigen a este servicio público y, en general, a todo organismo público situado dentro de su territorio jurisdiccional. Recordemos que corresponde al Intendente ejercer la fiscalización o supervigilancia de los servicios públicos que operen en la región para el cumplimiento de la función administrativa, y al Gobernador ejercer, de acuerdo con las instrucciones del Intendente, la vigilancia de los existentes en la provincia para cumplir la función administrativa. Tales funcionarios pueden solicitar de los jefes de los organismos de la administración del Estado sujetos a su fiscalización o vigilancia, los informes, antecedentes o datos que requieran para dichos fines, debiendo éstos proporcionarlos oportunamente.

Asimismo, **deben** poner en conocimiento de la Contraloría General de la República, y del tribunal competente, aquellos hechos que, con fundamento plausible, puedan originar responsabilidad administrativa, civil o penal en contra de algún empleado de las instituciones sujetas a su control⁶.

Papel importante poseen, también, las Secretarías regionales ministeriales del trabajo y previsión social, cuyo titular representa al Ministerio en la respectiva región. Aunque las Direcciones regionales del trabajo dependen, jerárquicamente, del Director nacional, para los efectos de la ejecución de las políticas, planes y programas de desarrollo regional, se subordinan, a través del respectivo Secretario regional ministerial, al Intendente⁷.

Pese a sus vínculos político-gubernativos (son funcionarios políticos, que aplican políticas oficiales, entre ellas el neoconservadurismo en la esfera laboral), con las Direcciones regionales del trabajo y sus funcionarios, estas entidades deben proceder según sus obligaciones legales.

Recuérdese que, aunque la interpretación de la ley laboral corresponde a la propia Dirección del Trabajo (DFL 2 de 1967, art. 1), la Contraloría General de la República debe *"vigilar el cumplimiento de las disposiciones del estatuto administrativo"* (ley 10.336, art. 1). Es decir, la fiscalización de la conducta funcionaria (por ejemplo, negación o retardo en la tramitación de solicitudes, maltrato al usuario), es competencia esencial de este último órgano.

Todo funcionario público, de cualquier Servicio o repartición, **debe** informar a la respectiva Inspección del Trabajo, de las infracciones a la legislación laboral de que tome conocimiento en el ejercicio de su cargo (Código del trabajo, art. 505).

modo personal, por medio de un empleado del órgano correspondiente, quien dejará copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho.

Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en la oficina o servicio de la Administración, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica, se le dará sin más trámite en el mismo momento.

Es válida, también, la notificación tácita. Así, aun cuando no hubiere sido practicada notificación alguna, o la que existiere fuere viciada, se entenderá el acto debidamente notificado si el interesado a quien afectare, hiciere cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad (ley 19.880, artículos 46 y 47).

⁴ Ley 20.285, sobre acceso a la información pública, artículos 10 a 13.

⁵ Resolución 411 (exenta), citada.

⁶ Ley 19.175, orgánica constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, art. 2, letra j, y arts. 3, 10 y 11.

⁷ DFL 1-19.653, arts. 26 y 33.