

## **Instrucción General N°6 sobre gratuidad y costos directos de reproducción**

Certifico que el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia en su sesión N° 134, celebrada el 19 de marzo de 2010, en ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 33 d) de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo 1° de la Ley N° 20.285, de 2008, adoptó el siguiente acuerdo:

### **“I.- Instrucción General N°6: sobre gratuidad y costos directos de reproducción de la información solicitada en ejercicio del derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado.**

Considerando:

- a. Que la gratuidad en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública es uno de los principios de este derecho, conforme dispone la letra k) del artículo 11 de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo 1° de la Ley N° 20.285, de 2008, en adelante Ley de Transparencia, como en el artículo 20 de su Reglamento, lo que se traduce en que el acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia,
- b. Que según las disposiciones citadas y lo prescrito en el artículo 18 de la misma Ley, los órganos y servicios de la Administración del Estado sólo pueden exigir el pago de los costos directos de reproducción y el de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada, y
- c. Las decisiones adoptadas en los casos que este Consejo ha tenido ocasión de resolver, principalmente en la decisión A125-09, de 25 de marzo de 2010, y la revisión de los distintos actos administrativos que han establecido los costos directos de reproducción dictados por los órganos y servicios de la Administración del Estado, especialmente al amparo de lo establecido en el Oficio Ordinario N° 877, de 8 de julio de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que impartió directrices sobre el cobro de los costos de reproducción de la información requerida por vía de la Ley de Transparencia.

El Consejo Directivo acuerda la siguiente Instrucción General:

1. **Principio de gratuidad.** El principio de gratuidad obliga a los órganos y servicios de la Administración del Estado a entregar gratuitamente la información que les sea requerida en un procedimiento administrativo de acceso, pudiendo



cobrase sólo los costos directos de reproducción y los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar.

2. **Formato de entrega de la información.** Se entregará al requirente copia del original solicitado, pudiendo su contenido consistir en datos, voz, imágenes, videos, planos o informes, entre otros. Podrá entregarse de modo telemático (por medio de correo electrónico, por ejemplo) o físico, empleándose el soporte que el requirente haya señalado: papel (fotocopia, impresión, braille), medios magnéticos (cintas de video, cintas de audio, diskettes, discos duros, cintas magnéticas, etcétera), medios electrónicos (memorias, pendrives, etcétera) y medios ópticos (CD, DVD, BLUE RAY, etcétera), entre otros.

En caso que la información solicitada se encuentre en medios magnéticos, electrónicos u ópticos cuya tecnología de lectura y reproducción esté en riesgo de quedar obsoleta o desactualizada, el órgano o servicio deberá traspasar oportunamente la información a soportes y/o formatos que permitan en el futuro acceder a ellos y reproducirlos con facilidad.

3. **Reproducción electrónica o por cuenta del solicitante.** No se podrá efectuar cobro alguno en los siguientes casos:

- a) Si la remisión de la información se realiza telemáticamente (a través de un correo electrónico, por ejemplo), es decir, no se pone a disposición del solicitante por un medio o soporte físico (como papel, medios magnéticos, electrónicos u ópticos), salvo que el documento no se encuentre digitalizado y sea necesario fotocopiarlo para su posterior escaneo. En este último caso podrá cobrarse el valor de las fotocopias conforme el numeral 5.
- b) Si el propio solicitante aporta el soporte físico (un DVD, por ejemplo) y/o efectúa la reproducción con sus propios medios (por ejemplo, a través de una cámara digital).

4. **Costos directos de reproducción.** Para los efectos de lo señalado en la Ley de Transparencia, su Reglamento y la presente Instrucción General, se entenderá por costos directos de reproducción todos los costos asociados al proceso de copiado de un documento u otro tipo de soporte, en la medida que sea necesario incurrir en ellos para obtener la información en el soporte que el requirente haya solicitado.

5. **Criterios para definir los costos directos de reproducción en cada órgano o servicio de la Administración del Estado.** Los siguientes parámetros, basados en criterios de realidad, constituirán los criterios de este Consejo para determinar los costos directos de reproducción que, en virtud del artículo 18 de la

Ley de Transparencia, los órganos o servicios de la Administración del Estado pueden cobrar a los solicitantes de información:

- 5.1. El valor que se exija pagar por costos directos de reproducción deberá tener relación con el que se cobre por el mismo servicio a los órganos o servicios de la Administración del Estado y que, en principio, es el establecido en el convenio marco respectivo, por lo que este último será considerado como valor de referencia para estos efectos. Se entenderá por convenio marco el procedimiento de contratación pública regulado en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 250, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones.
- 5.2. Si el órgano o servicio se encuentra sometido a un convenio marco para la provisión de este servicio:
  - a) Deberá cobrar por concepto de costos directos de reproducción el precio que establece dicho convenio, esto es, el valor de referencia.
  - b) Sin embargo, si el órgano o servicio ha contratado el servicio de reproducción a un precio inferior al valor de referencia (sea mediante licitación pública, licitación privada o trato directo) primará dicho precio aplicando un criterio de realidad.
- 5.3. Si el órgano no puede acceder a un convenio marco y ha contratado el servicio de reproducción vía licitación pública, licitación privada o trato directo, primará el costo real que debe asumir el organismo para efectuar la reproducción, es decir, podrá exigir el pago del valor que le corresponderá pagar por dicho motivo en virtud del contrato, aún cuando este precio sea superior al valor de referencia. Lo anterior no obsta a que el órgano opte por ajustarse a este último valor o uno menor.
- 5.4. Si el órgano no tiene contratado el servicio de reproducción vía convenio marco, licitación pública, privada o trato directo (por ejemplo, lo presta directamente a través de una máquina de su propiedad o arrendada) podrá:
  - a) Estimar suficiente el valor de referencia señalado, esto es, el precio establecido en el convenio marco de referencia exigiendo su pago al solicitante de información. Lo anterior no obsta a que el órgano pueda optar por cobrar un valor menor.
  - b) Estimar que dicho valor de referencia es insuficiente para costear los costos directos de reproducción en que efectivamente incurre, caso en que deberá establecer en el acto administrativo que fije aquéllos, en forma desglosada y conforme al criterio de realidad, el valor de cada uno de los insumos que conformen el costo total directo de reproducción del

producto señalado y acreditarlo fehacientemente de ser requerido por este Consejo.

5.5. En las hipótesis de los numerales 5.2., 5.3. y 5.4., literal a), el órgano deberá dejar constancia, en el acto administrativo correspondiente, de los datos de identificación de la contratación. Además, deberá informar que se ajusta al precio establecido en el convenio marco —o que cobra un valor menor— o al establecido en el contrato respectivo de ser requerido por este Consejo.

5.6. Las resoluciones de los órganos y servicios de la Administración del Estado que fijan costos directos de reproducción deberán ajustarse a las reglas, parámetros o criterios establecidos en el presente acuerdo.

6. **Formato de entrega de la información.** La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, salvo que:

6.1. El solicitante comunique al órgano requerido que el valor total del costo directo de reproducción de la información que solicita excede al que está dispuesto a solventar. En este caso el órgano o servicio deberá ofrecer las siguientes alternativas a través de una comunicación escrita:

- a) Permitir al solicitante que acceda a la información en las dependencias de la entidad para efectos de seleccionar una parte cuya reproducción pueda solventar, o
- b) Indicar otra forma y medio para entregar la información que resulte menos onerosa. Si el solicitante la acepta se le entregará la información de esa manera.

6.2. El valor total del costo directo de reproducción de la información solicitada importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional. En estos casos, el órgano deberá informar en el acto administrativo que determine los costos de la solicitud concreta:

- a) Las circunstancias que justifiquen la calificación del gasto como “excesivo” o “no previsto”, y
- b) Los medios y formatos alternativos a través de los cuales se puede acceder a la información. Por ejemplo, podrá proponer sustituir el formato papel (fotocopia o impresión) por formatos magnéticos, electrónicos u ópticos.

7. **Procedimiento de notificación y cobro al solicitante.** En virtud de la aplicación de los criterios precedentes y sin perjuicio de la posibilidad de disponer la entrega gratuita de la información, cada órgano o servicio de la Administración del Estado deberá establecer el monto total del costo directo de reproducción

respecto de cada solicitud de acceso a la información presentada, calculando este valor en función del formato de reproducción solicitado por el requirente. Se considerará una buena práctica informar, además, de opciones menos gravosas a las que éste puede acceder.

El acto administrativo que disponga el valor total deberá ser notificado al solicitante. Desde la fecha de la notificación éste tendrá un plazo de 30 días para efectuar el pago de dicho precio, suspendiéndose el plazo de entrega de la información dispuesto en el artículo 14 de la Ley de Transparencia o el que este Consejo disponga, en su caso.

Si el interesado que solicita la información paga los costos notificados seguirá corriendo el plazo de entrega y el órgano o servicio estará obligado a reproducir la información en el soporte correspondiente, poniéndola a su disposición dentro del plazo establecido por la Ley o por el Consejo.

Cuando la información contenga datos de carácter personal y el solicitante indique ser su titular deberá verificarse que la información se entregue a quien efectivamente sea el titular de dichos datos personales o a su apoderado, conforme el artículo 22 de la Ley N° 19.880, de 2003, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

Si el solicitante de la información no paga los costos directos de reproducción dentro del plazo de 30 días, el órgano o servicio no estará obligado a reproducir la información y quedará sin efecto la solicitud de acceso, sin perjuicio de la posibilidad de presentar una nueva solicitud o de la aceptación, por parte del órgano o servicio, de un pago posterior.

Una vez pagados los costos señalados y puesta a disposición del solicitante la información por el medio indicado, éste tendrá un plazo de 30 días para retirarla, si se dispuso la entrega personalmente, y emitir su conformidad.

8. **Costos excluidos.** Los órganos y servicios de la Administración del Estado deberán abstenerse de cobrar como costos directos de reproducción los siguientes ítems:

- a) El costo del envío de la información.
- b) El costo de la búsqueda de la información.
- c) El costo de solicitud de la información a la empresa que preste al órgano requerido el servicio de almacenaje de aquélla.
- d) Los gastos de energía, climatización o iluminación que requiera el lugar donde se desarrolla la labor de reproducción y los referidos a las oficinas del servicio en general.

- e) El costo del tiempo que ocupe el o los funcionarios del órgano requerido para realizar la reproducción (horas/persona), vale decir, la remuneración mensual, horas extraordinarias, bonos u otros.

9. **Contravenciones en caso de incumplimiento.** El cobro de valores superiores a los que resulten de la aplicación de las reglas y criterios precedentes o la actuación del órgano o servicio sin sujeción al procedimiento señalado contraviene los principios de facilitación, oportunidad y gratuidad establecidos en el artículo 11 de la Ley de Transparencia y los criterios del artículo 20 de su Reglamento. En consecuencia, se entenderá que representan una forma de obstaculizar la entrega de información carente de fundamento legal para los efectos de lo dispuesto en el Título VI de la misma Ley.

10. **Buenas prácticas.** En virtud del principio de gratuidad y el de facilitación y sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente en relación a la determinación de los costos directos de reproducción, los órganos o servicios de la Administración del Estado podrán establecer en el acto administrativo que los fije un margen razonable dentro del cual no se cobrará costo alguno al solicitante,

Asimismo, podrán establecer en el mismo acto que ciertas categorías de personas, como las que se encuentren en situación de pobreza o vulnerabilidad social, o aquellas a las que el órgano busca destinar sus políticas, servicios o programas sociales, se encuentran exceptuadas de pagar los costos directos de reproducción.

**II.- Vigencia.** La presente Instrucción General regirá a contar del 5 de abril de 2010.

**III.-** Publíquese el presente acuerdo en el Diario Oficial.

Santiago, 22 de marzo de 2010.- Raúl Ferrada Carrasco, Director General.