

RECOMENDACIONES DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA SOBRE

“GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL MARCO DEL EJERCICIO DEL
DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA”

1

CONSIDERACIONES GENERALES

Para efectos de garantizar debidamente la transparencia de la función pública y el acceso a la información pública, la implementación de sistemas de gestión documental se torna indispensable, al permitir la sistematización de información para dar cumplimiento a las obligaciones de Transparencia Activa y, a su vez, al facilitar a la entrega de información solicitada por las personas en ejercicio de su derecho de acceso a la información pública.

En razón de lo anterior, corresponde que los sujetos obligados avancen progresivamente en la implementación de sistemas de gestión documental con la finalidad de organizar y gestionar la información que obre en su poder para garantizar la calidad y precisión de la información que entregan a la ciudadanía.

2

OBJETIVO DE LAS RECOMENDACIONES

Estas Recomendaciones tienen por objeto orientar y promover la adopción de buenas prácticas referidas a la implementación de medidas de gestión documental para facilitar el acceso a la información pública que obra en poder de los distintos sujetos obligados por la Ley de Transparencia, tanto en la publicación de información en los sitios web donde dan cumplimiento a sus obligaciones de Transparencia Activa, como respecto al ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de una solicitud de acceso a la información.

3

ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

Estas Recomendaciones son aplicables respecto de todos los sujetos obligados por la Ley de Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.

4

DEFINICIONES

Para efectos de estas Recomendaciones, las siguientes denominaciones tendrán el significado asignado a continuación:

4.1 Acto administrativo: Tendrá el significado que se le otorga en Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4.2 Datos personales y datos personales sensibles: Tendrán el significado que se les otorgan en la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la reemplace.

4.3 Recomendaciones: Estas Recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre gestión documental en el marco del ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

4.4 Ley de Transparencia: Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N°20.285.

4.5 Sujeto obligado: Los órganos o servicios de la Administración del Estado señalados en el inciso segundo del artículo 1° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado está contenido en el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, según lo establecido en el artículo 1° numeral 5 de la Ley de Transparencia y en el artículo 3° de la Instrucción General sobre Transparencia Activa del Consejo para la Transparencia.

4.6 Gestión documental: Conjunto de prácticas utilizadas para administrar los documentos, archivos, expedientes y todo tipo de información generada por un organismo, en cualquier soporte en el que haya sido creado, y durante todo su ciclo de vida.

4.7 Ciclo de vida de los documentos: Fases o etapas que un documento atraviesa desde su creación hasta su destrucción o preservación, siendo éstas las siguientes: fase activa, referida a la producción o recepción de un documento y su utilización para los fines pertinentes; fase semiactiva, que corresponde a la conservación temporal del documento, dependiendo del período de vigencia del mismo; y, fase histórica, donde se decide la disposición final del documento, lo que dependerá de su valor, procediendo a su preservación en un archivo histórico o a su destrucción.

4.8 Índice de madurez digital: Indica el grado de digitalización de una institución, referido a la adaptación, incorporación y uso de tecnologías digitales de manera efectiva, permitiendo la optimización de procesos, la mejora en la prestación de servicios y trámites para la ciudadanía, y la correcta organización y almacenamiento de la información.



RECOMENDACIONES SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL MARCO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

5.1 Vincular de manera explícita las políticas y procedimientos de transparencia y acceso a la información pública con prácticas concretas de gestión documental.

La Ley de Transparencia se enfoca primordialmente en definir y normar los procedimientos de acceso a la información, buscando asegurar para todas las personas el derecho de acceso a la información pública.

Para poder hacer efectivo el ejercicio y satisfacción del derecho de acceso a la información, es necesario y **se recomienda la dictación de una política institucional o procedimiento de gestión documental vinculada con el derecho de acceso a la información amparado por la Ley de Transparencia**, que regule cómo los sujetos obligados ordenan, sistematizan, clasifican, mantienen,

resguardan y valoran los documentos e información que poseen, así como el ciclo de vida de los documentos -ya sea físicos o digitales-, desde su creación hasta su expurgación, de ser pertinente, todo ello para facilitar y permitir de forma adecuada y oportuna la disposición de dicha información a las personas que la requieran en el marco del procedimiento de acceso a la información pública.

Lo anterior, contribuiría a prevenir una serie de problemas relacionados con la entrega de información a partir de solicitudes de acceso a la información, por ejemplo, la inexistencia injustificada de información; la pérdida de información; información cuya entrega es dificultosa atendido su volumen o por el hecho de encontrarse únicamente en formato papel; información que obra en poder del organismo, pero que no se encuentra sistematizada; la necesidad de eliminación periódica de información por falta de espacio para su archivo o conservación; entre otros.

En consecuencia, se **recomienda la dictación de una política o procedimiento de gestión documental que esté orientada al cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley de Transparencia, tanto respecto de la información que debe proporcionarse en virtud de una solicitud de acceso a la información, como de la información que debe disponibilizarse en el sitio electrónico de Transparencia Activa**, que contemple a lo menos, lo siguiente:

- a) **El ciclo de vida documental**, conformado por las siguientes etapas generales:
 - (i) **Fase activa**, que se refiere a la producción, recepción y gestión de los documentos, así como su utilización para los fines pertinentes; (ii) **Fase semiactiva**, que corresponde a la conservación temporal del documento al interior de cada organismo dependiendo del período de vigencia de cada expediente o documento; y (iii) **Fase histórica**, que corresponde a la disposición final de los documentos, ya sea aquellos documentos que, de acuerdo a la normativa vigente y a su proceso de valoración, deben ser transferidos al Archivo Nacional, para su preservación y disponibilización -tanto en el archivo físico, como en el archivo electrónico, según corresponda-, conforme el DFL N°5200, de 1929, del Ministerio de Educación Pública, sobre instituciones nacionales patrimoniales dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural; o aquellos documentos que deben ser destruidos.
- b) **Registro, acceso, y trazabilidad de los documentos**, en el que se indique la forma objetiva y estandarizada para toda la organización, de registrar cada documento de manera que permita su fácil identificación y ubicación, mediante el establecimiento de palabras claves o descriptores. De igual forma, se debiera señalar con precisión las personas (refiriéndose únicamente a su cargo o función) que pueden acceder a las distintas categorías de documentos. Así como, regular un sistema de trazabilidad de la documentación que se genera, recibe y, en definitiva, se mantiene por cada sujeto obligado, sistema que comienza con el registro del documento.

- c) **Especial protección que debe otorgarse a los datos personales y sensibles**, regulando en este o en otros documentos institucionales, la custodia y acceso a documentos o archivos en general que contengan datos personales y sensibles, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los mismos, con la finalidad de evitar su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado, haciéndose responsable de los daños causados.

Por su parte, los organismos públicos deben tener presente el principio de proporcionalidad y la limitación en la conservación de datos personales que traten al momento de elaborar sus políticas de gestión documental. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N°19.628 o la normativa que la reemplace.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N°19.628 o la normativa que la reemplace.

- d) **Proceso de eliminación de documentos**, el cual constituye el último estadio dentro del ciclo de vida de los documentos, ya que implica la destrucción de los documentos resguardados por los sujetos obligados, tras la pérdida de su valor documental. Para ello se deberá estar, en lo que corresponda, a lo señalado en el artículo 11 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que determina los requisitos del método de elaboración, conservación y uso de las microformas y de aquellos a emplear en la destrucción de documentos originales en virtud de la Ley N°18.845, que establece que, con excepción de los documentos cuya destrucción se encuentre prohibida, se podrá iniciar el proceso de destrucción de documentos en soporte papel verificando los siguientes requisitos: (i) en el caso de los documentos pertenecientes a la Administración pública centralizada y descentralizada o de registros públicos, deberán haber transcurrido 10 años desde la fecha de elaboración de la microforma; y, por otra parte (ii) para el caso de los documentos pertenecientes a archivos privados, deberá haber transcurrido un período de 5 años desde la fecha de elaboración de la microforma.

5.2. Potenciar la Transparencia Activa y el Derecho de Acceso a Información con medidas y herramientas de gestión documental.

Un sistema de gestión documental no sólo permite una mejor gestión de la publicación de la información objeto del cumplimiento de los deberes de Transparencia Activa, sino que facilita enormemente la garantía del derecho de acceso a la información pública a las personas, fortaleciendo procedimientos internos de las instituciones. La implementación de modelos y herramientas prácticas hace más sencilla y eficiente la recuperación de la información pertinente, facilitando el cumplimiento de los plazos y obligaciones que establece la propia Ley de Transparencia.

En esa línea, se recomienda la implementación de un Sistema de Gestión Documental unificado, ya que ello facilitaría la organización, almacenamiento y recuperación de documentos de manera eficiente y oportuna, permitiendo que el respectivo sujeto obligado cuente con la información pertinente para responder un requerimiento de información, como para proceder a su publicación en el sitio electrónico de Transparencia Activa.

5.3. Buenas prácticas.

Es recomendable que los sujetos obligados adopten estándares y buenas prácticas sobre gestión documental, como las contenidas a modo ejemplar, en la **Norma Internacional ISO 15489-1. Información y documentación -Gestión de documentos**, la que aplica para la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear o mantener documentos de archivo.

En esta norma se estipulan las características de un sistema de gestión de documentos de archivo, los cuales son: fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad y carácter sistemático. Además, se definen las etapas del diseño e implementación de un sistema de gestión de archivos. Estas son las siguientes:

- Documentación de las operaciones relacionadas con los documentos de archivo.
- Soporte físico de almacenamiento y protección.
- Gestión distribuida.
- Conversión y migración.
- Acceso, recuperación y uso.
- Conservación y disposición.

Se refiere también a los procesos y controles de la gestión de documentos de archivo, primeramente, a la determinación de los documentos que deben incorporarse al sistema, establecimiento de los plazos de conservación, incorporación de documentos y registro. Asimismo, contempla un apartado de clasificación y, adicionalmente, disposiciones sobre almacenamiento, manipulación, acceso, trazabilidad de documentación de los procesos de gestión documental, supervisión, auditoría y formación.

5.4. Promover la implementación de Modelos de Gestión Documental disponibles.

Se recomienda seguir un modelo de gestión documental que se encuentre disponible, como el Modelo de Gestión Documental de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), disponible en: <http://mgd.redrta.org/mgd/site/edic/base/port/inicio.html>. Entre sus

objetivos, el mencionado modelo, apunta a convertirse en un soporte y apoyo para la gestión documental dentro de las organizaciones, al relevar su importancia, facilitar la comprensión de sus implicancias y apoyar en la inserción de buenas prácticas en gestión documental y en la implementación de procesos archivísticos normalizados. Con esto, se asegura la generación de información pertinente, su conservación y la disponibilidad de los documentos como soportes básicos de la Ley de Transparencia.

Este modelo, en su rol de apoyo a la gestión documental, se caracteriza por ser:

- **Modular:** Se articula a través de una serie de compromisos agrupados en torno a líneas de actuación temática plasmadas en guías; y por otro lado contiene directrices que facilitan la adopción de estos compromisos.
- **Gradual:** Cada línea de actuación contempla tres niveles de mejora para la consecución de los compromisos, así como mecanismos de autoevaluación para determinar qué se quiere llevar a cabo y cuándo seguir al nivel siguiente.
- **Flexible:** El modelo supone un esquema teórico ideal basado en compromisos generales, pero acepta y contempla en cada caso, espacios de flexibilización que permiten adaptar su implementación a la diversidad de cada organización, a su legislación y reglamentos vigentes a nivel local, etc.

El Modelo en sí, se compone de un documento marco que explica la estructura y mecanismo de acción del modelo completo, y de 8 guías de implementación y sus directrices asociadas, en donde se establece todo lo que se necesita para una exitosa gestión documental, cómo llevarla a cabo técnicamente, y de qué manera implementarlo en estructuras que ya cuentan con sus propios procedimientos.

Resulta destacable cómo el Modelo de la RTA integra en una de sus tres guías gerenciales, una especialmente abocada a la relación que existe entre la **Transparencia y la Gestión Documental**, estableciendo estrategias que apunten directamente a la promoción de buenas prácticas administrativas, como promotoras del acceso a un derecho clave para la confianza y gobernabilidad.

5.5. Proyectos de gestión documental asociados a los programas de mejoramiento de la gestión (PMG) y a las bonificaciones por cumplimiento de metas.

Para asegurar una adecuada implementación y compromiso de los organismos al cumplimiento de los proyectos y/o iniciativas de gestión documental, se propone que éstas estén asociadas a metas de los diversos programas de mejoramiento de la gestión que poseen los organismos públicos; o bien, que el cumplimiento de los proyectos, políticas y/o procedimientos de gestión documental esté asociado a una bonificación que incentive tanto la realizaciones de las diversas tareas necesarias para que se implemente

correctamente el proyecto, política y/o procedimiento de gestión documental, como el compromiso por el éxito de éstos.

5.6. Avanzar en la adopción de las medidas necesarias tendientes a ajustar los sistemas informáticos en materia de gestión documental y herramientas tecnológicas.

Se recomienda que los sujetos obligados instauren las medidas -técnicas, tecnológicas y organizativas-, tendientes a ajustar y actualizar sus **sistemas informáticos en materia de gestión documental**, lo que contribuirá a la entrega de información pública de forma expedita y gratuita, facilitando así el ejercicio del derecho de acceso en favor de los ciudadanos respecto de aquellos antecedentes que obran en su poder, de modo de hacer efectivo el ejercicio del derecho de acceso a información pública.

Para lo anterior, deberá considerarse lo dispuesto en el DFL 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N°21.180, de transformación digital del Estado, en materia de gradualidad para la aplicación del artículo 1° de la ley N° 21.180 y sus fases y etapas de implementación.

5.7. Transparencia por diseño en el ciclo de vida de los documentos.

Una adecuada política de gestión documental debiera tener, entre otras finalidades, las de garantizar y materializar el derecho de acceso de los ciudadanos a dicha información. Por ello, resulta relevante que **los sistemas de gestión documental implementados por los sujetos obligados respecto de su documentación incorporen las medidas necesarias para asegurar la transparencia durante todo el ciclo de vida de los documentos**, desde su creación hasta que se disponga su archivo o eliminación, según sea el caso, velando por la implementación de dichas medidas en las fases activa, semiactiva e histórica.

En efecto, la implementación de una adecuada política de gestión documental no solo debe permitir la generación de información en formato electrónico y la digitalización de aquellos documentos que se encuentren originalmente en soporte papel, sino que además debe asegurar que dicha información pueda subsistir para posteriores tratamientos, publicación en los respectivos sitios web donde se da cumplimiento a las obligaciones de Transparencia Activa o para dar respuesta a solicitudes de acceso a la información que recaigan en ella.

Por tanto, para garantizar debidamente el acceso a la información pública, es necesario que los sujetos obligados adopten las medidas necesarias para la conservación de la información que obra en su poder durante todo el ciclo de vida de los documentos, la cual, por regla general, es pública, según lo dispuesto en el artículo 8° de la Constitución Política de la República y, por tanto, susceptible de ser solicitada en ejercicio del derecho de acceso a la información

pública.

En concordancia con lo anterior, **se recomienda a los sujetos obligados eliminar progresivamente la coexistencia de la información en formato digital con los archivos en formato papel**, a fin de evitar ineficiencias en materia de gestión documental y posibles casos de duplicidad de la información.

5.8. Seguridad de la información.

La implementación de una adecuada política de gestión documental proporciona seguridad, no solo asociada al acceso a la información que obra en poder de los sujetos obligados, sino también en relación con su custodia, respaldo y preservación. En consecuencia, **los sujetos obligados velarán por la seguridad de la información a fin de evitar la pérdida, alteración, filtración, transmisión y acceso no autorizado a la misma.**

Para ello, **se recomienda la implementación de procedimientos destinados a conservar debidamente la información, sistemas de respaldo y planes de recuperación** de aquella ante desastres como, por ejemplo, incendios, inundaciones, robo de equipos de las dependencias del organismo, entre otros.

Por otra parte, **se recomienda a los sujetos obligados definir los roles y responsabilidades dentro de su organización respecto a la gestión de los documentos que obran en su poder**, estableciendo quiénes pueden tener acceso a la misma, manipular la información, recatalogar documentos, entre otras gestiones.

Finalmente, **se recomienda a los sujetos obligados que la política de gestión documental contemple la adopción de todas las medidas de seguridad (incluyendo de seguridad informática y ciberseguridad), tanto organizativas, técnicas y de formación de capital humano, para resguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos contenidos en sus registros.** Esto, con la finalidad de evitar la alteración, filtración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado de los mismos.

5.9. Presupuesto para mejorar los índices de madurez digital.

Con la finalidad de permitir una correcta implementación de sistemas y políticas de gestión documental, **se recomienda a los sujetos obligados que destinen una parte de su presupuesto a fin de mejorar sus índices de madurez digital**, a través de la adquisición de nuevas herramientas y tecnologías necesarias para una correcta gestión documental, por ejemplo, escáneres, softwares, sistemas de expedientes electrónicos, entre otros; y, la actualización de sus plataformas a tecnologías no obsoletas o carentes de soporte.

5.10. Incentivo y promoción de programas de capacitación a funcionarios y funcionarias en materia de gestión documental.

Para efectos de propiciar una adecuada operatividad de los sistemas y políticas de gestión documental, **se recomienda a los sujetos obligados incluir, dentro del diseño de iniciativas sobre gestión documental, la realización de programas de capacitaciones en dicha materia dirigidas a los funcionarios y funcionarias a fin de que éstos puedan adquirir los conocimientos necesarios al respecto.** Adicionalmente, se recomienda que en las capacitaciones se instruya a los funcionarios respecto al ***vínculo directo entre una adecuada gestión documental y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.***

5.11. Escrituración y aprobación de procedimientos.

Se recomienda a los sujetos obligados que **procuren la escrituración y aprobación de los procedimientos, protocolos y/o políticas referidas a gestión documental y al acceso y restricción de acceso a determinada información.** Además, se vuelve esencial que dichos documentos sean difundidos entre sus funcionarios y se realicen capacitaciones en la materia, **a fin de garantizar una aplicación transversal** por parte de las distintas áreas que componen a los distintos sujetos obligados, respecto a los instrumentos y progresiones que se alcancen en materia de gestión documental.



RECOMENDACIONES DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA SOBRE

“GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL MARCO DEL EJERCICIO DEL
DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA”

OCTUBRE 2025

Web:
www.consejotransparencia.cl

Teléfono:
56-2 2495 2100