



**TRABAJANDO
PARA USTED**

**DENIEGA ENTREGA DE
INFORMACIÓN AP016T0001011
SOLICITADA POR DOÑA CLAUDIA
GONZALEZ POR CONCURRIR
CAUSAL DE SECRETO O RESERVA
DEL ARTICULO 21 N°1 LETRA C DE
LA LEY DE TRANSPARENCIA.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1007

Arica,

27 JUL 2026

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°18.575, "Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado"; Ley N°16.391, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el Decreto Supremo N°355/1976 (V y U) Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; D.F.L. N°29 de 2004 que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo; 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; el Decreto Supremo N°13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el Reglamento del artículo primero de la Ley N°20.285, de 2008; la personería de la suscrita para actuar en calidad de Directora Subrogante Regional emana del Decreto Exento RA N°272/59/2026 de fecha 06 de mayo del 2026 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo:

CONSIDERANDO:

A.- Con fecha 25 de junio de 2026, se recibió la solicitud de Acceso a la Información Pública AP016T0001011, formulada por doña Claudia Gonzalez, cuyo tenor literal es el siguiente: *"SAIP derivada desde Consejo para la Transparencia, mediante Ord 9487/En el marco de la Ley N 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, solicito a usted la siguiente información: Un consolidado de todas las solicitudes de acceso a la información pública ingresadas entre el 01 de enero de 2022 y el 31 de marzo de 2026 (inclusive), correspondientes a los siguientes organismos: Ministerio de Energía Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones Ministerio de Obras Públicas Ministerio de Vivienda y Urbanismo Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) Para cada solicitud, requiero se informe, al menos, los siguientes campos: Fecha de ingreso de la solicitud identificador o folio de la solicitud Tema o materia de la solicitud Texto o resumen de la solicitud realizada Tipo de respuesta entregada (por ejemplo: entrega total, entrega parcial, denegada, inexistencia, derivación u otra clasificación utilizada) Descripción de la respuesta entregada Formato en que fue solicitada la información (por ejemplo: digital, físico, planilla, PDF u otro) Formato en que fue efectivamente entregada la información Fecha de respuesta Solicito que esta información sea entregada en formato de planilla Excel (.xlsx) o, en su defecto, en formato CSV, ordenada cronológicamente por fecha de ingreso. En caso de que la información se encuentre distribuida en distintos sistemas o bases de datos, solicito se entregue en el formato más cercano al requerido, indicando las limitaciones existentes. Asimismo, en caso de que alguno de los organismos señalados no sea competencia de esta institución, solicito se derive la solicitud conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley de Transparencia. Sin otro particular, quedo atento a su*

**TRABAJANDO
PARA USTED**

respuesta dentro de los plazos legales. Un consolidado de todas las solicitudes de acceso a la información pública ingresadas entre el 01 de enero de 2022 y el 31 de marzo de 2026 (inclusive), correspondientes a los siguientes organismos. formato de planilla Excel (.xlsx) o, en su defecto en formato CSV ordenada cronológicamente por fecha de ingreso. SUBSANACIÓN: Junto con saludar, y en atención a la solicitud de subsanación relacionada con mi requerimiento de acceso a la información ingresado con fecha 28 de abril de 2026, vengo en precisar que cuando indico "Ministerio de Vivienda y Urbanismo", me refiero a la totalidad del sector vivienda, incluyendo todos los organismos y servicios dependientes y/o relacionados del MINVU, entre ellos: Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI). Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU). Parque Metropolitano de Santiago (PARQUEMET). Cualquier otra unidad, programa, servicio u organismo dependiente o relacionado que forme parte de la estructura institucional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo".

B.-Conforme a lo establecido por el artículo 10 de la Ley de Transparencia, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta Ley.

C.-El artículo 5º del citado cuerpo legal dispone que son públicos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento y complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación; la información elaborada con presupuesto público; y toda otra información que obre en poder de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas en la Ley de Transparencia.

D.- Dentro de las referidas excepciones y en virtud del artículo 21 numeral 1 letra C, la cual dispone que se podrá denegar el acceso a la información si se trata de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.

E.- Que, en el caso concreto, la solicitante de información requiere un consolidado de todas las solicitudes de acceso a la información pública ingresadas entre el 01 de enero de 2022 y el 31 de marzo de 2026 (inclusive), para cada solicitud, requiere se informe, al menos, los siguientes campos: fecha de ingreso de la solicitud identificador o folio de la solicitud tema o materia de la solicitud texto o resumen de la solicitud realizada tipo de respuesta entregada (por ejemplo: entrega total, entrega parcial, denegada, inexistencia, derivación u otra clasificación utilizada), descripción de la respuesta entregada formato en que fue solicitada la información (por ejemplo: digital, físico, planilla, PDF u otro), formato en que fue efectivamente entregada la información fecha de respuesta. Se solicita que esta información sea entregada en formato de planilla Excel (.xlsx) o, en su defecto, en formato CSV, ordenada cronológicamente por fecha de ingreso. En caso de que la información se encuentre distribuida en distintos sistemas o bases de datos, se solicita se entregue en el formato más cercano al requerido, indicando las limitaciones existentes.

F.- Que la solicitud de autos carece de especificidad respecto de cualquiera de las características esenciales de la información requerida. No indica materia, asunto, destinatario, tipo de acto, ni criterio de selección o filtro alguno. El único parámetro señalado es solicitudes de acceso a la información pública ingresadas entre el 01 de enero de 2022 y el 31 de marzo de 2026, lo que comprende una totalidad indiscriminada de archivos. La solicitud no es susceptible de precisión o acotamiento por el órgano, pues el requirente ha demandado expresamente todas las solicitudes de acceso a la información, pidiendo además resumen de la solicitud realizada; tipo de respuesta entregada; descripción de la respuesta entregada; formato en que fue solicitada la información; formato en que fue efectivamente entregada la información; fecha de respuesta, entre otras. En estas condiciones, el requerimiento constituye un requerimiento de carácter genérico en los términos del artículo 7° del Reglamento de la Ley N°20.285, referido a un número indeterminado, pero manifiestamente elevado de archivos y/o documentos y sus antecedentes, configurándose el primer supuesto de la causal invocada.

G.- Que satisfacer la solicitud en los términos planteados no se agota en una mera exportación de datos, sino que deriva en la creación de un archivo Excel, en que dicha operación técnica inicial representa solo la primera de una cadena secuencial e ineludible de tareas sustantivas que deben ser ejecutadas con posterioridad, a saber: (i) Revisión pormenorizada del contenido de la totalidad de 638 solicitudes de acceso a la información: cada una de las solicitudes, con sus adjuntos y antecedentes, debiendo ser examinada individualmente por un funcionario con competencias jurídicas y de transparencia, a fin de identificar aquellas que pudieran contener información reservada o secreta conforme al artículo 21 de la Ley N°20.285, datos personales de terceros protegidos por la Ley N°19.628, u otros antecedentes cuya divulgación requiera ponderación caso a caso y eventual notificación de terceros afectados conforme al artículo 20 de la Ley N°20.285. Esta revisión no puede ser delegada en personal administrativo sin formación jurídica ni puede ser sustituida por herramientas automatizadas. (ii) Segregación y anonimización o supresión de contenido reservado: la información que no sea entregable debe ser separada o eliminada del archivo de exportación, debiendo eliminarse los datos personales o sensibles en cada solicitud o respuesta. (iii) Notificación a terceros cuyos derechos pudieran verse afectados, conforme al artículo 20 de la Ley N°20.285, respecto de aquellos solicitudes y respuestas que contengan información que les concierna. El conjunto de estas tareas constituye una labor de revisión, segregación, sistematización y entrega cuya envergadura supera ampliamente las capacidades operativas ordinarias de SERVIU Región de Arica y Parinacota, dentro del plazo legal de veinte días hábiles establecido en el artículo 14 de la Ley N°20.285.

H.- Que para dimensionar el esfuerzo funcionario que implica atender la solicitud, una estimación conforme a la metodología establecida en la Instrucción General aprobada por Resolución Exenta N°491, de 2022, del Consejo para la Transparencia, considerando los factores técnicos y humanos del organismo y las características de la solicitud. Dicha estimación determinó que la revisión individual de las 638 solicitudes y sus adjuntos, a una tasa promedio de 5 minutos por solicitud, requiere un total estimado de 53 horas persona, equivalentes a más de diecisiete jornadas laborales, considerando que actualmente SERVIU Arica y Parinacota, cuenta con sólo una funcionaria dedicada a labores de transparencia, quien en la jornada de la mañana cumple funciones atendiendo Público en OIRS, y las demás labores

ordinarias de la unidad, destinando la jornada de la tarde (tres horas diarias), para la atención de los requerimientos de transparencia.

I.- En consideración al contenido de la información solicitada, en lo que dice relación con la cantidad de documentos y actos que involucran, y que, de acuerdo con lo mencionado, la solicitud de información se trata de un requerimiento formulado con carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.

El funcionario a cargo de la atención normativa respecto de las solicitudes conforme a la Ley 20.285, no tiene dedicación exclusiva en la materia, desempeñando labores para el Servicio de Vivienda de la Región de Arica y Parinacota, en la representación judicial de los intereses del Servicio, revisión de contratos y actos administrativos del Servicio, cuestión de acuerdo a la cual, involucra la distracción de sus labores regulares, por 5 jornadas laborales, lo cual afecta el funcionamiento del Servicio, considerando que como se ha mencionado previamente, el funcionario es quien debe realizar la revisión de los antecedentes requeridos, además de las labores regulares de su labor como analista jurídico, situación que ralentizaría las gestiones del Servicio en general, considerando la relevancia del control legal que efectúa el Departamento Jurídico, y en lo particular, su encargado, de los actos administrativos realizados por el Servicio.

La distracción indebida de las funciones que configura la causal de secreto o reserva invocada, no está dada, en sí, por la sola circunstancia del plazo de horas-hombre en tiempo de los analistas administrativos, profesionales, técnicos o jurídicos que resultan distraídos de sus funciones habituales, de acuerdo a lo mencionado precedentemente, toda vez que por sí sola, no configura la causal de secreto o reserva dada por acreditada, sino la indebida distracción durante ese tiempo de dicho funcionario, esto es, distraer a un funcionario para que cumpla labores que no corresponden a las habituales del Servicio y por ende a su labor, importando un alejamiento de la misma, para dar respuesta a una solicitud de un particular sobre información requerida en los términos de la Ley 20.285.

J.- La Jurisprudencia del Consejo para la Transparencia, en Decisión Amparo Rol C3195-24, de fecha 26 de junio de 2024, resolvió rechazar el amparo deducido contra la Municipalidad de Cauquenes, referido a diversos documentos - ordinarios, correos electrónicos, resoluciones u otra que corresponda -, relativos a los concursos de Director de los 12 establecimientos educacionales municipales que se indican. Lo anterior, sumado a que las múltiples solicitudes de acceso del reclamante, entre el año 2023 y lo que va del año 2024, relativas a antecedentes profesionales de funcionarios públicos, registros cronológicos completos de accidentes en liceo público, antecedentes de diversos sumarios administrativos, hechos y fundamentos de suspensión preventivas en sumarios, copia de la totalidad de sumario y de investigaciones internas por denuncias, decretos alcaldicios de diversas materias, planillas de procedimientos disciplinarios, actas de comités paritarios, declaraciones juradas e información sobre beneficios estudiantiles del municipio, entre otros, constituyen requerimientos abusivos, cuya atención afectaría el debido cumplimiento de las funciones del órgano reclamado. Aplica criterio contenido, entre otras, en las decisiones de amparos roles C6944-20, C7302-20, C6920-20, C5302-21, C5303-21, C8159-22, C8160-22 y C8161-22.

En dicho contexto, se ajusta a derecho la denegación de la información objeto de la presente resolución, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley de Transparencia.

K.- El artículo 8º, inciso 2º, de la Constitución Política de la República, dispone que "son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional". Por su parte, según lo dispuesto en los artículos 5, inciso segundo y 10 de la Ley de Transparencia, se considera información pública toda aquella que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, además de aquella contenida en "actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público", salvo que dicha información se encontrare sujeta a las excepciones establecidas en el artículo 21 de la Ley de Transparencia u otras excepciones legales.

L.- Que el alejamiento de los funcionarios de sus labores habituales que importaría atender esta solicitud no es abstracto ni hipotético, sino concreto y verificable. Durante el período de ejecución de las tareas descritas, SERVIU Región de Arica y Parinacota, dejaría total o parcialmente de cumplir las siguientes funciones habituales: (i) atención de las demás solicitudes de acceso a la información activas en el Portal del Consejo para la Transparencia dentro de sus plazos legales; (ii) coordinación y publicación de actualizaciones de transparencia activa conforme al artículo 7º de la Ley N° 20.285; (iii) atención de consultas y derivaciones de usuarios externos e internos, OIRS; y (iv) gestión de los procedimientos judiciales, y revisión de actos administrativos, en cuanto al cumplimiento de la normativa, y de amparo pendientes ante el Consejo para la Transparencia, Contraloría Regional y Tribunales de Justicia. El incumplimiento dichas funciones afectaría directamente a otros solicitantes y al conjunto de los administrados que son destinatarios de los servicios de transparencia del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Arica y Parinacota, configurando el presupuesto que el legislador tuvo en vista al establecer la causal de distracción indebida: resguardar el interés del órgano del Estado de no verse expuesto a un perjuicio que, en definitiva, afecte al conjunto de los administrados.

M.- Que la Corte Suprema ha confirmado que la causal de distracción indebida se configura cuando responder una solicitud implica dedicar un tiempo excesivo a una sola petición, señalando que el análisis pertinente consiste en ponderar "qué pasaría si todas las solicitudes de acceso a la información pública tuvieran una entidad similar a la de autos", análisis en que es irrelevante el plazo con que cuenta el órgano para responder, pues implicaría destinar en forma permanente a un número desproporcionado de funcionarios exclusivamente a esa función (Corte Suprema, Tercera Sala, Rol N°32504-2022, de 27 de diciembre de 2022). En la especie, si todas las solicitudes de transparencia del Ministerio tuvieran la extensión y complejidad de la aquí presentada, la totalidad de la dotación de la Unidad de Transparencia debería dedicarse de manera exclusiva a una única petición durante semanas, lo que resulta

manifiestamente incompatible con el cumplimiento regular de las funciones del órgano.

N.- Que las Cortes de Apelaciones han confirmado de forma reiterada y consistente que solicitudes de esta naturaleza configuran la causal del artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285. La Corte de Apelaciones de Santiago ha sostenido que cuando una solicitud implica búsqueda, sistematización, segregación, revisión, evaluación y entrega de un volumen considerable de información, "todo lo cual, razonablemente, implica la distracción de recursos materiales y humanos, que debe restarse de las labores que le son propias al órgano, exclusivamente para responder a la petición de un solo ciudadano en desmedro de la comunidad toda", la solicitud se presenta como desproporcionada y configura la causal invocada (C.A. de Santiago, Rol N°685-2020, de 8 de octubre de 2021). El mismo tribunal ha resuelto que solicitudes de correos electrónicos institucionales en períodos extensos y sin acotamiento de materia configuran específicamente esta causal, al acreditarse que las tareas de búsqueda, sistematización, revisión y análisis para entregar la información "demandan gestiones de tal entidad, que claramente entorpecerán la labor normal o el debido funcionamiento del organismo" (C.A. de Santiago, Rol N° 470-2023, de 26 de diciembre de 2023). Asimismo, la Corte de Apelaciones de Puerto Montt ha reafirmado que esta causal se verifica cuando las actividades de extracción, búsqueda y procesamiento de la información requieren distraer a los funcionarios de sus labores habituales por un lapso prolongado (C.A. de Puerto Montt, Rol N°21-2023, de 30 de octubre de 2024).

Ñ.- Que la jurisprudencia ha asentado que la causal de distracción indebida "depende ya no tanto de la naturaleza de lo pedido, sino más bien de cada situación de hecho en términos de los esfuerzos desproporcionados que involucraría entregar lo solicitado", y que su configuración "supone una ponderación de hecho sobre los aspectos que configuran tales esfuerzos, entre ellos el volumen de información, relación entre funcionarios y tareas, tiempo estimado o costo de oportunidad, entre otras" (C.A. de Santiago, Rol N°685-2020, de 8 de octubre de 2021, reproduciendo el criterio del Consejo para la Transparencia). Conforme a la Instrucción General aprobada por Resolución Exenta N°491, de 9 de diciembre de 2022, del Consejo para la Transparencia, vigente desde el 1° de abril de 2023, el presente requerimiento supera los umbrales de carga razonable que un órgano de la Administración del Estado está obligado a asumir en el marco de sus deberes de transparencia, atendido el cruce entre los factores institucionales acreditados -dotación, jornadas disponibles, volumen ordinario de solicitudes- y las cargas concretas que impone la solicitud de autos.

O.- Que, por todo lo expuesto, concurren en la especie los dos supuestos alternativos de la causal de secreto o reserva establecida en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley N° 20.285: el requerimiento es de carácter genérico y está referido a un número manifiestamente elevado de actos y antecedentes y, además y con independencia de lo anterior, su atención requeriría distraer indebidamente a los funcionarios de este SERVIU del cumplimiento regular de sus labores habituales, imponiéndoles un esfuerzo desproporcionado que afecta el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido y perjudica al conjunto de los administrados. Procede, en consecuencia, la denegación parcial de la información solicitada.



**TRABAJANDO
PARA USTED**

RESUELVO;

1.- DENIÉGUESE la entrega de información requerida por doña Claudia Gonzalez, a través de solicitud de Acceso a la Información Pública AP016T0001011, de fecha 25 de junio de 2026, por concurrir a su respecto la causal del artículo 21 N°1 letra C de la Ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

2.- NOTIFIQUESE, la presente Resolución a doña Claudia Gonzalez, mediante Correo Electrónico: [REDACTED]

3.- INCORPORESE, la presente resolución al índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados, una vez que se encuentre a firme, en conformidad a lo dispuesto en la Instrucción General N°3, del Consejo para la Transparencia. De no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta resolución usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para Transparencia dentro el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de la misma.

ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE



NANCY ARAYA CACERES
Directora (S) SERVIU Región de Arica Parinacota

MAAM / ADL / JOR / AZP

Distribución:

- Destinatario Correo Electrónico: [REDACTED]
- Secretaría Dirección
- Departamento Jurídico
- OIRS
- Oficina de Partes y Archivos