



ORD.: 226 19.01.2026

ANT.: Solicitud de Transparencia N° AP007T0004690.

MAT.: Comunica denegación de entrega de la información por motivos que indica.

A: SR. JAVIER LEAL LOBOS

DE: PABLO DAPONTE VÁSQUEZ

ENCARGADO LEY DE TRANSPARENCIA SERVIU METROPOLITANO

Junto con saludar, le comunico que hemos recibido en este Servicio, su solicitud formulada al amparo de la Ley de Transparencia N° 20.285. Ahora bien, en virtud de lo solicitado y lo dispuesto en los artículos 10 y siguientes de dicho cuerpo legal, en especial, su artículo 21, cumpro con informarle que como Institución tenemos especial consideración a los principios de publicidad y transparencia contenidas en la Ley 20.285 “Sobre acceso a la información pública”, de la función que desempeñamos, y es en ese sentido, entendemos que ellos dan cuenta del derecho de acceso a la información como una posición preferente respecto de otros derechos fundamentales, por lo tanto, siempre estamos prestos a otorgar la información que se nos solicita, cuando la misma se ajuste al marco normativo que la regula y cuando ella exista materialmente.

No obstante, en este caso, no se procederá a entregar la información como usted la solicita, toda vez que concurren determinadas circunstancias fácticas y legales que serán explicadas a continuación.

I.- SOLICITUD FUERA DE LA COMPETENCIA DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.

La Ley de Transparencia, en su título IV “Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado”, define, en su artículo 10° inciso segundo, qué es lo que comprende el Derecho de acceder a la información:

Artículo 10.- 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.

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.

Lo anterior, se traduce en que usted puede solicitar cualquier documento físico o digital que haya sido emanado y/o emitido por el Servicio, incluyendo planillas o respaldos de información presupuestaria.

Ahora bien, como es de su conocimiento, su solicitud no tiene que ver con acceder a documentos, sino que con que funcionarios de este Servicio llenen planillas que usted proporciona. En efecto, su solicitud tiene el siguiente tenor literal:

“Estimados, favor agradeceré me puedan proporcionar la siguiente información según archivo adjunto donde:1.- % AVANCE DE OBRA GOB.T % Avance de obra físico a la fecha.(CELDA F / hacia abajo si corresponde).2.- % AVANCE DE OBRA PROGRAMADO GOB.T % Avance de obra físico programado a la fecha.(CELDA G hacia abajo si corresponde).3.- % ESCRITURACION (Si es que corresponde/ CELDA I hacia abajo si corresponde).Dentro de las posibilidades; Favor informar en el resto de las columnas según detalle. En la columna “observaciones” indicar si hay algún proyecto crítico o en riesgo de paralización u alguna observación importante respecto al comportamiento general del servicio. (CELDA Q hacia abajo si corresponde).En caso de contar con Recepción Final por la Dirección de Obras Municipales favor indicar.Si la consulta está dirigida a un Servicio o prestación que no involucra los porcentajes de obra solicitados, favor considerar indicar fechas en columnas J y K e indicar si existe algunas observaciones en columna Q.De antemano muchas gracias.”

Para lo anterior, usted adjunta planilla que, como se mencionó, debe ser llenada por funcionarios de este Servicio.

En atención a lo expresado, se le comunica que su solicitud, además de no ir en línea con el espíritu de la Ley de Transparencia (de lo cual se ahondará en el siguiente acápite), requiere de trabajo de nuestros funcionarios para producir documentos que son de autoría suya y en su propio beneficio.

Es por lo anterior, que, a juicio de esta Administración, su solicitud no constituye una Solicitud de Acceso a la Información (SAI), en primer lugar, porque usted no solicita documentos en específicos, y en segundo lugar, porque requiere trabajo de los funcionarios para producir una planilla que no ha sido de autoría de este Servicio.

II.- CASO PARTICULAR DE GRAN CANTIDAD DE SOLICITUDES Y ABUSO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

A la fecha de elaboración de este escrito, se ha detectado que usted ha realizado 57 solicitudes, partiendo desde el día 04 de septiembre de 2024, todas similares en cuanto a la información solicitada, es decir, planilla adjunta que funcionarios de nuestro Servicio deben completar, con información de avance de obras, escrituraciones, recepción final, etc.

Nuestro Servicio, de buena fe y a pesar de que sus solicitudes no constituyen SAI, ha contestado la gran mayoría de solicitudes, salvo aquellas en las que se solicitó subsanación y no obtuvieron respuesta en plazo. Sin embargo, y ante la gran magnitud de solicitudes que estamos teniendo y la consecuente alta carga laboral, ya no será posible realizar esta tarea de llenado de campos y columnas en planilla Excel. En efecto, eso nunca ha sido una labor que corresponda a nuestros funcionarios, es un trabajo que debe realizar el interesado, con la información documental o específica que se solicita, y que este Organismo eventualmente dispone. En este sentido, desde el punto de vista jurídico, entendemos que **se ha estado abusando del Derecho al Acceso a la Información, con fines particulares y probablemente de lucro**, lo cual, como SERVIU Metropolitano, no podemos seguir avalando.

En efecto, el Abuso del Derecho del Acceso a la Información lo define el propio Consejo Para La Transparencia: *“El abuso del derecho de transparencia se produce cuando se utiliza este derecho de manera excesiva o con fines distintos a los previstos por la ley, causando perjuicio a terceros o generando un uso indebido de recursos. El abuso del derecho de transparencia puede manifestarse de diversas formas, como la solicitud de información con el propósito de causar un daño, la solicitud excesiva de información que distrae innecesariamente a los funcionarios públicos o la solicitud de información que no es relevante para la persona que la solicita.”*

En este sentido, entendemos que usted ha utilizado de manera excesiva las solicitudes de acceso a la información, con el objetivo de estar monitoreando, para fines propios, los proyectos de vivienda y pavimentación a cargo del SERVIU, utilizando recursos públicos para una labor que es personal y particular del solicitante.

El espíritu de la Ley de Transparencia, dice relación con que cualquier persona pueda acceder a la información los Organismos del Estado, salvo aquella declarada como reservada, trayendo como consecuencia, una mayor fiscalización ciudadana de los recursos públicos y deberes funcionarios, generando una Admiración pública abierta y transparente. No obstante, la utilización abundante y reiterada de la misma información cada uno o dos meses, como en este caso, con el objeto de “monitorizar” con fines particulares y de lucro (para una empresa) los distintos proyectos, no cabe

dentro del espíritu de la Ley antes mencionado; aquello dice relación con la utilización de recursos públicos y distracción de funcionarios de sus deberes habituales, para esos fines.

III.- CAUSAL LEGAL RELATIVA A LA DISTRACCIÓN INDEBIDA DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVIU METROPOLITANO.

En subsidio y complementación de todo lo antes expresado, en este caso, lamentablemente la información requerida no se encuentra sistematizada como usted lo requiere y llenar las planillas que usted proporciona requiere necesariamente distraer a las y los funcionarios de sus labores habituales, por lo que debe denegarse en virtud de la causal establecida en el **artículo 21, N°1 c) de la Ley N° 20.285**: *“Tratándose 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.”*

La forma en que afectaría las labores habituales de los funcionarios, se traduce en lo siguiente:

1. **Tareas a realizar:** la información que se solicita (sobre 10 proyectos de vivienda), no existe de manera sistematizada en un archivo central en el Servicio, y estos datos se encuentran almacenados en la Subdirección de Vivienda y Equipamiento, y Control de Gestión, por lo que se requeriría destinar: 1 funcionario por cada una de las unidades mencionadas, todos quienes serían distraídos de sus labores habituales.
2. **Funcionarios/as:** se estima que, para hacer la labor descrita, se necesitan a lo menos 2 funcionarios, según lo indicado, de las siguientes especialidades: administrativos (as), arquitectos (as) y técnicos (as) entre otros, capaces de concentrar la información requerida y llenar la planilla. Cada uno de ellos deberá recabar información digital, recabar información física en archivos físicos. Luego, una vez concentrada la información, el funcionario Encargado de Transparencia, así como las jefaturas involucradas, deberán proceder a revisar toda la información, para luego llenar la planilla que usted proporciona.
3. **Tiempo:** el tiempo involucrado en las labores antes descritas equivaldría aproximadamente a 3 días hábiles de trabajo exclusivo y dedicado de 2 funcionarios, durante su jornada de 9 horas diarias, de lunes a viernes, lo que se traduce en 54 horas/hombre; lo anterior, sólo para elaboración y llenado de la planilla.

Por su parte, la revisión por parte del Encargado de Transparencia y Jefaturas involucradas (3), tomaría 2 días adicionales, con dedicación exclusiva. Lo anterior se traduce en 54 horas/hombre adicionales, para finalmente, hacer **un total de 108 horas/hombre para el Servicio.**

4. **Costo de oportunidad:** el tiempo que se debería utilizar para responder con la solicitud, como se ha descrito, claramente significaría que dos unidades del Servicio quedarán con 1 funcionario menos sin reemplazo, y por tanto, sin posibilidad de realizar las labores habituales de manera eficaz y eficiente, las que dicen relación con tareas que son cruciales para el normal funcionamiento de este Servicio, como son, entre otras:
- Realizar estudios técnicos para los terrenos que serán objeto de proyectos habitacionales.
 - Desarrollo y ejecución de proyectos habitacionales, tanto en curso como futuros.
 - Estudio y asignación de subsidios habitacionales.
 - Inspección técnica de obras en ejecución.
 - Asistencia técnica y legal a las entidades patrocinantes de proyectos y constructoras que desarrollan proyectos habitacionales.
 - Otras labores propias de cada Subdirección.

Como es posible apreciar, la distracción de funcionarios puede afectar severamente una de las funciones principales del Servicio, que consiste principalmente en el desarrollo y ejecución de proyectos habitacionales de interés social.

Adicionalmente, para las Jefaturas involucradas (Jefes de unidades), y el Encargado de Transparencia, significaría la revisión de un volumen de información que los distraería completamente de sus otras labores habituales, propias de las jefaturas, así como atención de otros casos de Transparencia.

IV.- CONCLUSIÓN.

Por todo lo anteriormente expuesto, comunicamos que lamentablemente no es posible acceder a su solicitud de información por no constituir SAIP, y además, tanto porque consideramos que la reiteración y la utilización de los recursos propios del Servicio en el llenado de planillas constituye un abuso al Derecho de Acceso a la Información, como también, por no contar con ella en la forma y características en que la solicita, tornándose necesario llenar las planillas que usted adjunta, lo que distraería indebidamente a funcionarios.

En consecuencia, **corresponde denegar la entrega de la información que usted ha solicitado**, fundado en lo ya dicho en el cuerpo del escrito, y en especial, en la causal establecida en el artículo 21, N°1 c) de la Ley N° 20.285: *“Tratándose 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.”*

Finalmente, se le comunica que **usted puede solicitar información específica, en los términos del artículo 10° de la Ley de Transparencia (documentos, actas, resoluciones, etc.)**, y sin que se solicite el llenado de planillas o ningún documento de origen particular.

En contra del presente acto administrativo, Ud. podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días, contados desde la notificación de este instrumento.



PABLO DAPONTE VÁSQUEZ
ENCARGADO LEY DE TRANSPARENCIA SERVIU METROPOLITANO
POR ORDEN DEL DIRECTOR, SEGÚN RES. EX N° 60 DE 13/01/2025

Distribución

- Destinatario – Dirección - Contraloría Interna - Oficina de Partes