



ORD.: 5326 24-11-2025

**ANT.:** Solicitudes de Transparencia que se singularizan en el presente ORD.

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

**A: SR. RICARDO BERNAL PINILLA**

**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, cumpla 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.- ACUMULACIÓN DE SUS 55 SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA.**

En virtud de la economía procesal y los principios que rigen la eficacia y eficiencia de los Actos Jurídicos, así como la Ley de Transparencia, comunico a usted que, sin perjuicio de que realizó 55 solicitudes distintas, en un lapso de 48 horas aproximadamente, todas ellas serán acumuladas en el presente escrito de denegación, el cual será aplicable para la totalidad de sus solicitudes. No obstante lo dicho, se procede a identificar las solicitudes de transparencia

solicitadas: desde la solicitud correlativo **AP007T0004503** al correlativo **AP007T0004530**, ambos inclusive; del correlativo **AP007T0004533** al correlativo **AP007T0004559**, ambos inclusive. **En total son 55 solicitudes, todas del mismo tenor, referente a distintos proyectos habitacionales.** En efecto, estos requerimientos, son todos iguales, salvo por los datos del proyecto, tal como se indica a continuación a modo de ejemplo:

*“Solicito información sobre proyecto con subsidio del Estado denominado PROYECTO HACIENDA LO ERRAZURIZ desarrollado por INMOBILIARIA MACROLOTE XII SPA - R.U.T: 767065752. Por favor, se requiere obtener información de: 1. Fecha inicio del proyecto 2. Avance de obra físico (%) 3. Avance de obra financiero (%) 4. Avance programado (%) 5. ¿Tiene algún tipo de recepción? (final, parcial, no aplica) 6. Fecha de recepción (en caso de existir): 7. Avance de escrituración (%) 8. ¿Tiene aumento de plazos contractuales en curso? 9. ¿Tiene atrasos? 10. ¿Tiene multas la obra? 11. ¿Tiene algún tipo de otra controversia? Gracias.”*

## **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 la empresa que usted representa, ha realizado 56 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, multas, recepción final, etc. En esta ocasión, sin embargo, con las otras 55 solicitudes que usted ha realizado, si bien no adjunta planillas para todos los casos (algunos si), la información solicitada es la misma.

En efecto, es menester recalcar que el llenado de planillas no es una labor que corresponda a nuestros funcionarios, es un trabajo que debe realizar el interesado, con la información documental específica que se solicita, y que este Organismo, eventualmente, dispone.

En definitiva, desde el punto de vista jurídico, entendemos que **se constituye un abuso del Derecho al Acceso a la Información**, con fines particulares y 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, caemos en cuenta que usted ha utilizado de manera excesiva las solicitudes de acceso a la información, con el objetivo de estar monitoreando los proyectos a cargo del SERVIU; así es como se realizaron 55 solicitudes en un lapso aproximado de 48 horas, sobre lo cual, considerando el volumen total de los requerimientos y que es el mismo plazo para todos, es imposible de atender, como se verá más adelante.

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 normativa, 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, constituyendo un Abuso del Derecho a la Información.

### **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:** gran parte de la información que se solicita, no existe de manera sistematizada en un archivo central en el Servicio, sino que dispersos en distintas unidades, particularmente de la Subdirección de Vivienda y Equipamiento, y estas unidades son Departamento de Obras de Edificación (DOE), Gestión de Asistencia

Técnica (SGAT), Departamento de Estudios, 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 4 funcionarios, según lo indicado, de las siguientes especialidades: administrativos (as), arquitectos (as) y técnicos (as) entre otros, capaces de concentrar la información requerida. 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.
3. **Tiempo:** considerando la gran cantidad de solicitudes que usted realizó, el tiempo involucrado en las labores antes descritas equivaldría aproximadamente a 2 semanas hábiles de trabajo exclusivo y dedicado de 4 funcionarios, durante su jornada de 9 horas diarias, de lunes a viernes, lo que se traduce **en 352 horas/hombre**; lo anterior, sólo para elaboración de la información.

Por su parte, la revisión por parte del Encargado de Transparencia y Jefaturas involucradas (Jefe de DOE, Jefa de SGAT, Jefa de Estudios, y Subdirectora de Vivienda), tomaría 1 semana adicional, con dedicación exclusiva. Lo anterior se traduce en **220 horas/hombre** adicionales, para finalmente, hacer **un total de 572 horas/hombre para el Servicio.**

En consecuencia, por todo el tiempo necesario, además, sería imposible cumplir con los plazos legales de Transparencia, pues, en la práctica, es imposible que los funcionarios dejen de lado sus labores, por lo que los tiempos se extenderían mucho más allá de los plazos establecidos.

4. **Costo de oportunidad:** el tiempo que se debería utilizar para responder con la solicitud, como se ha descrito, claramente significaría que cuatro unidades del Servicio quedarán con 1 funcionario menos sin reemplazo cada una, 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.

- Desarrollo y ejecución de proyectos de urbanización, mejoramiento urbano y equipamiento comunitario.
- Estudio y asignación de subsidios habitacionales.
- Confeccionar planimetrías, planos o modelos de las viviendas o equipamientos comunitarios.
- Obtener permisos, autorizaciones y recepciones de proyectos, cuando corresponda.
- 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 sus 55 solicitudes de información, tanto porque consideramos que la reiteración y la utilización de los recursos propios del Servicio en esta cantidad de solicitudes constituye un abuso del Derecho de Acceso a la Información, como también, por no contar con ella en la forma y características en que la solicita, y considerando el volumen inmanejable, 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, y siempre que su volumen se encuentre dentro de lo razonable, con el objeto de que no distraiga a funcionarios de sus labores habituales.



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