

**DENIEGA TOTALMENTE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN CONFORMIDAD A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 21 N°1 LETRA c) DE LA LEY N°20.285, SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, POR LOS MOTIVOS QUE INDICA.**

**SANTIAGO, 17 JUN. 2026**  
**HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 892**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N° 16.391; el D.L. N° 1.305, de 1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Instrucción General N° 10, de 2011, del Consejo para la Transparencia, sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información; la Instrucción General aprobada por Resolución Exenta N° 491, de 9 de diciembre de 2022, del Consejo para la Transparencia, sobre invocación y prueba de la causal de secreto o reserva de distracción indebida, publicada en el Diario Oficial de 17 de diciembre de 2022 y vigente desde el 1° de abril de 2023; la Resolución Exenta N° 587, de 8 de marzo de 2023, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que delega la facultad de atender solicitudes de información formuladas conforme al Título IV del artículo primero de la Ley N° 20.285; la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y la demás normativa que resulte aplicable.

**CONSIDERANDO:**

a) Que, con fecha 14 de mayo de 2026, doña Irene Molina Curutchet ingresó una solicitud de acceso a la información pública a través del Portal del Consejo para la Transparencia, identificada con el número **AP001T0008562**, requiriendo lo siguiente: *"Solicito copia íntegra de los correos electrónicos asociados a la cuenta institucional 'imolina@minvu.cl', correspondientes al período comprendido entre junio de 2022 y abril de 2026. La información solicitada se requiere en formato digital descargable, que permita su lectura y revisión íntegra, incluyendo correos enviados, recibidos, adjuntos, metadatos y estructura de carpetas, preferentemente en formato .pst u otro formato equivalente de exportación de buzón institucional. Solicito además que la entrega considere la totalidad de la información disponible asociada a la cuenta indicada dentro del período señalado."*

b) Que el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República consagra la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado, pero reconoce expresamente que una ley de quórum calificado puede establecer reserva o secreto cuando la publicidad afectare, entre otros bienes jurídicos protegidos, el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos. En ejercicio de esa habilitación constitucional, el artículo 21 de la Ley N° 20.285 establece las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información pública. Dichas causales son de derecho estricto y de interpretación restrictiva, no admitiéndose su aplicación analógica ni extensiva.

c) Que el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley N° 20.285 dispone que se podrá denegar el acceso a la información cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente *"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"*. Conforme al artículo 7° N°1 letra c) del Decreto Supremo N° 13, de 2009, Reglamento de la Ley N° 20.285, *"se entiende por requerimientos de carácter genérico, aquellos que carecen de especificidad respecto de las características esenciales de la información solicitada, tales como su materia, fecha de emisión o período de vigencia, autor, origen o destino, soporte, etcétera. Se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales"*. La causal contempla, por



tanto, dos supuestos alternativos e independientes: (i) requerimiento genérico referido a un elevado número de actos o sus antecedentes; y (ii) requerimiento cuya atención, aun sin ser genérico, requiera distraer indebidamente a los funcionarios. En la especie concurren ambos supuestos de manera simultánea y acumulativa.

d) 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 la cuenta de correo *imolina@minvu.cl* y un período de aproximadamente **cuatro años** (junio de 2022 a abril de 2026), lo que comprende la totalidad indiscriminada de las comunicaciones electrónicas generadas o recibidas en ese buzón institucional durante dicho lapso, incluyendo archivos adjuntos, metadatos y estructura de carpetas, en formato de exportación íntegra (.pst o equivalente). La solicitud no es susceptible de precisión o acotamiento por el órgano, pues el requirente ha demandado expresamente "*la totalidad de la información disponible*". 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 comunicaciones electrónicas y sus antecedentes, configurándose el primer supuesto de la causal invocada.

e) Que, a efectos de acreditar el volumen objetivo de información que comprende la solicitud, la División de Informática de este Ministerio verificó en el servidor de correo corporativo que la cuenta *imolina@minvu.cl* registra, para el período comprendido entre junio de 2022 y abril de 2026, un total aproximado de **39.270 mensajes**, y un volumen total estimado de **37.4 GB** en el servidor.

f) Que satisfacer la solicitud en los términos planteados no se agota en una mera exportación automatizada del buzón. Aun cuando la infraestructura tecnológica del Ministerio permite generar un archivo de exportación (.pst o equivalente) de la cuenta *imolina@minvu.cl*, esa 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 los mensajes exportados**: cada uno de los **39.270 mensajes**, con sus adjuntos y metadatos, debe ser examinado individualmente por un funcionario con competencias jurídicas y de transparencia, a fin de identificar aquellas comunicaciones 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, dado que la determinación de si un correo o adjunto es reservado o contiene datos protegidos exige un juicio valorativo de naturaleza jurídica. (ii) **Segregación y anonimización o supresión de contenido reservado**: la información que no sea entregable debe ser separada o eliminada del archivo de exportación, lo que en un formato .pst requiere intervención técnica especializada sobre cada mensaje individualmente. (iii) **Elaboración de un índice o registro de las comunicaciones segregadas**, con indicación de la causal de reserva aplicable a cada una, como exige el principio de divisibilidad del artículo 11 letra e) de la Ley N° 20.285. (iv) **Coordinación con la División de Informática para la generación del archivo definitivo y su verificación de integridad** antes de la entrega. (v) **Notificación a terceros cuyos derechos pudieran verse afectados**, conforme al artículo 20 de la Ley N° 20.285, respecto de aquellos correos 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 la Unidad de Transparencia de este Ministerio dentro del plazo legal de veinte días hábiles establecido en el artículo 14 de la Ley N° 20.285.

g) Que para dimensionar el esfuerzo funcionario que implica atender la solicitud, la Unidad de Transparencia de este Ministerio realizó una estimación técnica 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 los **39.270 mensajes** mensajes y sus adjuntos, a una tasa promedio de **5 minutos** por mensaje, requiere un total estimado de **3.310 horas hombre**, equivalentes a **413,75 jornadas laborales** completas de 8 horas. La Unidad de Transparencia de este Ministerio cuenta actualmente con **3 funcionarias** dedicadas a labores de transparencia, a tiempo completo, quienes además tienen a su cargo la atención de **141 solicitudes mensuales promedio** y las demás labores ordinarias de la unidad. Para completar la tarea dentro del plazo legal, se requeriría la asignación exclusiva de **21 funcionarios**, lo que dejaría sin atención las restantes solicitudes de información activas y las funciones habituales de la unidad durante ese período.



h) 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, la Unidad de Transparencia de este Ministerio 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 7° de la Ley N° 20.285; (iii) atención de consultas y derivaciones de usuarios externos e internos; y (iv) gestión de los procedimientos de amparo pendientes ante el Consejo para la Transparencia. El incumplimiento de dichas funciones afectaría directamente a otros solicitantes y al conjunto de los administrados que son destinatarios de los servicios de transparencia del Ministerio, 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.

i) 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.

j) 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).

k) 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.

l) Que el principio de divisibilidad consagrado en el artículo 11 letra e) de la Ley N° 20.285, en cuya virtud el acceso debe otorgarse a la parte de la información que no sea objeto de causal de reserva, resulta inaplicable en la especie por las siguientes razones concurrentes: (i) dado el carácter absolutamente indeterminado e ilimitado de la solicitud —que no individualiza materias, destinatarios, tipos de actos ni criterios de selección—, no es posible escindir el requerimiento para entregar una porción de la información sin antes revisar la totalidad del universo de comunicaciones solicitado, lo que reproduce íntegramente las cargas que configuran la causal invocada respecto de cualquier subconjunto que se pretendiera aislar; (ii) la requirente ha solicitado expresamente *"la totalidad de la información disponible"*, descartando de su propia formulación la posibilidad de una entrega



parcial; y (iii) cualquier entrega parcial que no haya sido precedida de la revisión pormenorizada del total expone al Ministerio a entregar información reservada o protegida, lo que resulta jurídicamente inaceptable.

m) 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 Ministerio 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 total de la información solicitada; por lo que dicto la siguiente

#### RESOLUCIÓN:

1. **DENIÉGASE** totalmente la solicitud de acceso a la información ingresada por doña Irene Molina Curutchet, identificada con el número **AP001T0008562**, por concurrir la causal de secreto o reserva prevista en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, conforme a las consideraciones expuestas precedentemente.


2. Notifíquese la presente resolución a la dirección de correo electrónico indicada por la requirente en su solicitud, adjuntándosele copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 20.285 y en el artículo 37 del Reglamento de la Ley de Transparencia.

3. En conformidad con los artículos 24 y siguientes de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, la requirente tiene el derecho a recurrir ante el **Consejo para la Transparencia**, dentro del plazo de **quince (15) días hábiles** contados desde la notificación del presente acto administrativo.

4. Incorpórese la presente resolución al índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados una vez que se encuentre firme, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 20.285.

#### ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE



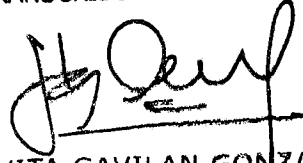
  
**JORGE ESTEBAN DÍAZ BURGOS**  
**JEFE DIVISIÓN JURÍDICA**  
**MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**

RUP

#### DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario (correo electrónico señalado en su solicitud)
- Gabinete Subsecretaría
- División Jurídica
- Oficina de Partes y Archivo
- Ley de Transparencia Art. 23

LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO

  
**JOVITA GAVILAN GONZALEZ**  
**INGENIERO COMERCIAL**  
**MINISTRO DE FE**  
**MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**