



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR :
(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009W0001320, ID N° 10807).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0754

SANTIAGO, 14 MAY 2015

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 8, inciso segundo, de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y su Reglamento aprobado por Decreto N° 13, del 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; en el Decreto N° 283 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 1 de abril de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001320, formulada por *la Municipalidad de Providencia*, mediante la cual se solicitó:

1. *Ficha de Proceso para el CONTROL DE GESTIÓN (si es que existe)*
2. *Indicadores de Gestión para el proceso de CONTROL DE GESTIÓN (si es que existen)*
3. *Ficha de proceso para TRANSPARENCIA PASIVA (si es que existe)*
4. *Indicadores de Gestión para el proceso de TRANSPARENCIA PASIVA (si es que existen)*
5. *Matriz de Riesgo Institucional (no la SIMPLIFICADA)*
6. *Cualquier otro instrumento que aporte a CONTROL DE GESTIÓN o TRANSPARENCIA PASIVA (ej.: Procedimiento, flujograma, manual de usuario para algún soporte informático, etc.)*.

2. Que, en lo que se refiere a los documentos referente a Control de Gestión, indicados en los numerales 1, 2 y 6 de la presentación, este Servicio no registra proceso bajo la denominación específicamente indicada por la requirente, razón por la cual no podrá ser entregada dicha información, por cuanto no obra en poder de SERNAC.

3. Que, al igual que lo señalado en Considerando anterior, no obra en poder de este Servicio, por no existir, la ficha de proceso para Transparencia Pasiva o indicadores de Gestión del mismo proceso, según se expresa en los numerales 3 y 4 de la misma solicitud.

4. Que, sin perjuicio de lo anterior, este Servicio sí cuenta con un procedimiento documentado para el proceso de Transparencia



Pasiva, el cual se acompañara a fin de dar acceso a la información solicitada en el punto 6 del referido requerimiento.

5. Que, en lo que se refiere a la solicitud de acceso a Matriz de Riesgo Institucional, esta informa la criticidad y riesgos a los cuales se encuentran expuestos los procesos y subprocesos referidos, como también los objetivos y los controles que este Servicio realiza respecto de los mismos y cuya difusión implica un daño probable y específico a las funciones propias que la ley encomienda a SERNAC, en cuanto se refiere a la protección de los derechos de los consumidores.

6. Que, lo anterior puede significar que al conocer los riesgos y debilidades de SERNAC, los distintos actores vinculados a materias de consumo y la protección de los derechos de los consumidores podrían arbitrariamente modificar su comportamiento a fin de explotar dichas debilidades o riesgos con la intencionalidad de retrasar o en definitiva impedir la oportuna toma de decisiones por parte de este Servicio, dejando en la indefensión a los consumidores que se pudiesen ver afectados.

7. Que, cabe hacer presente respecto de aquellos procesos transversales de SERNAC, que pueda dar cuenta la matriz y que no dicen directa relación con la defensa de los derechos de los consumidores también se encuentran relacionados con el ejercicio de las funciones, de suerte tal que la entrega de la información referida a dichos procesos también produciría una afectación al ejercicio de dichas atribuciones.

8. Que la Ley N° 20.285 presume pública toda información que obre en poder de la Administración, salvo aquellos casos de excepción que corresponden a alguna de las causales de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

9. Que, por su parte, el artículo 21 de 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, dispone en su número 1, que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información: *"1.- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido"*

10. Que, en efecto, en este caso concreto, afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC, por cuanto la divulgación de la matriz de riesgo significa revelar debilidades en los procesos propios del Servicio, lo que incluso pueden afectar la correcta defensa de los derechos de los consumidores, especialmente considerando un posible actuar dirigido por parte de los proveedores de distintos mercados a fin de eludir sus responsabilidades legales.

11. Que, asimismo, es dable tener presente la decisión del amparo Rol C114-12, de 4 de mayo de 2012, en la que el Consejo para la Transparencia razonó concluyendo que *"a juicio de este Consejo, procede en la especie, la aplicación de la causal de secreto o reserva prevista en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia, no obstante que la reclamada no la haya invocado expresamente dentro de sus alegaciones. En efecto, atendido que dicho sistema de supervisión establece procesos estructurados para la identificación,*



monitoreo, control y mitigación de los riesgos más críticos que enfrentan los fondos, las administradoras y el IPS, e incorpora la revisión de todos los riesgos relevantes, procurando predecir situaciones de debilidad respecto a cómo las entidades gestionan sus riesgos y controles internos asociados a sus principales procesos operativos; la entrega de la información solicitada afectaría el debido funcionamiento que al respecto tiene la SP sobre las Administradoras, en tanto se expondrían las directrices concretas de fiscalización que dicho organismo realiza para cumplir las funciones que legalmente se le han encomendado, razón por la que deberá rechazarse el amparo en este punto.

12. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 1 de abril de 2015, referida a la Matriz de Riesgo Institucional, toda vez que afectaría el debido cumplimiento de las funciones de este órgano, configurándose en consecuencia la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley sobre 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.

2. ENTRÉGUESE al solicitante cuadro con el antecedente indicado en el Considerando Cuarto de este acto administrativo.

3. NOTIFÍQUESE de lo resuelto al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Ernesto Muñoz Lamartine
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

