

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000607).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00727

SANTIAGO, 08 JUN 2017

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 26 de abril de 2017, se recibió ante este Servicio, en adelante indistintamente SERNAC, la solicitud de información N° AH009T0000607, formulada por [REDACTED], mediante la cual se señala: "[REDACTED] de 5° año de la carrera de administración Pública y dentro de la cátedra de Auditoría y control de riesgo quería solicitar lo siguiente: - Matriz de riesgos - Información asociada a la política de riesgos de la institución - Información sobre el proceso de gestión de riesgo - El plan de tratamiento de riesgos - Definición de roles claves dentro de la institución Agradeciendo de antemano y esperando una respuesta Gracias."

2. Que, a efectos de dar una respuesta adecuada y conforme a derecho al requerimiento de información transcrito, este Servicio procedió a efectuar una revisión y análisis de los archivos documentales que obran en poder de SERNAC, vinculados a las temáticas comprendidas en la solicitud.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Que, en lo que se refiere a *"Información sobre el proceso de gestión de riesgo" y "definición de roles claves dentro de la institución"*, de la búsqueda documental realizada, este Servicio ha podido identificar la existencia de un único documento vinculado a dichas materias, denominado *"Plan de Comunicación y Consultas"*, elaborado por el Departamento de Planificación Estratégica y de Calidad de SERNAC, el cual tiene por objetivo dar a conocer los aspectos y la información relevante que se genere a propósito de la ejecución de las distintas fases del Proceso de Gestión de Riesgos de esta institución.

4. Que, en lo referente a la *"Información asociada a la política de riesgos de la institución"*, como resultado de la misma búsqueda documental, se ha podido identificar que el único documento que obra en poder de este Servicio y que da cuenta de la información solicitada, corresponde a la Resolución Exenta N° 540, de 28 de abril de 2017, el cual modifica la Política de Gestión de Riesgo del Servicio Nacional del Consumidor, aprobando su versión en actual vigencia. Respecto de dicha resolución y del documento indicado en el considerando anterior, este Servicio estima que no se configura causal de secreto o reserva alguno, razón por la cual dispondrá la entrega de los mismos, conforme se indicará en lo resolutivo de este acto administrativo.

5. Que, en lo que se refiere a la solicitud de acceso a la *"Matriz de Riesgo"*, cabe consignar que este documento se da cuenta, detalladamente, de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos todos los procesos y subprocesos institucionales, describiendo los riesgos específicos asociados a cada uno de ellos, y su probabilidad de ocurrencia y el impacto que producirían, de verificarse. Por su parte, en el *"Plan de Tratamiento de Riesgos"* constan los objetivos que se persiguen con el mismo y los controles que este Servicio adoptará respecto de los riesgos asociados a los procesos y subprocesos priorizados, de acuerdo a su nivel de criticidad e impacto institucional. Ambos documentos están destinados, fundamentalmente, al uso interno del Servicio, a fin de instar por la mejora continua de sus procesos.

6. Que, acceder a la entrega de dichos documentos implicaría que terceros ajenos a SERNAC pudieran conocer los riesgos más críticos de la institución, y, de esa manera, advertir las vulnerabilidades y debilidades en los diversos procesos que desarrolla SERNAC. En tal sentido, si se accediera a la entrega de dicha información se conocería la forma específica en que este Servicio trata sus riesgos y se podría obstaculizar la adecuada y oportuna adopción de decisiones de SERNAC en cuanto a aminorar o eliminar los impactos de los riesgos detectados, toda vez que los distintos proveedores u otros actores vinculados a materias de consumo y a la protección de los derechos de los consumidores podrían discrecionalmente adaptar su

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

comportamiento, según sus intereses, aprovechando dichas debilidades o vulnerabilidades en su propio beneficio o con la intencionalidad de retrasar, entorpecer e, incluso, impedir dicha toma de decisiones por parte de este Servicio. Con ello, se afectarían los procesos institucionales y se disminuiría el estándar de protección a los consumidores o se dejaría en la indefensión a éstos. De acuerdo a lo razonado, la difusión de ambos instrumentos, esto es, "*Matriz de Riesgo*" y "*Plan de Tratamiento de Riesgos*", importaría un daño probable y específico al ámbito de acción que la ley encomienda a SERNAC, en cuanto se refiere a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección de los derechos de los consumidores, afectando el debido cumplimiento de sus funciones.

7. Que, a mayor abundamiento, cabe hacer presente que, respecto de aquellos procesos transversales o soporte de SERNAC, y que cuyos riesgos están contenidos en dichos instrumentos, éstos, de igual forma, se encuentran íntimamente relacionados con el ejercicio de las funciones esenciales de este Servicio, cuales son las de informar, proteger y educar a los consumidores, en cuanto le prestan apoyo para su ejecución, de suerte que la entrega de la información referida a dichos procesos también produciría una afectación al ejercicio de las atribuciones y funciones de SERNAC.

8. Que, 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, en adelante Ley de Transparencia, 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, 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 actual matriz de riesgo y de su respectivo plan de tratamiento que la acompaña, significa revelar debilidades y vulnerabilidades en los procesos propios del Servicio, incluso aquellos que presenten mayor criticidad e impacto, lo que, como se ha indicado, podría 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 o entorpecer la oportuna y adecuada toma de decisiones por parte de SERNAC.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

11. Que, asimismo, es dable tener presente que el Consejo para la Transparencia, en un caso vinculado a la temática que nos ocupa, en la decisión del amparo Rol C114-12, de 4 de mayo de 2012, 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. Que, en definitiva, este Servicio debe rechazar la entrega de la información referida a la actual *"Matriz de Riesgo"* y el *"Plan de Tratamiento de Riesgos"*, de SERNAC, por configurarse sobre la misma la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia, por afectarse, con su divulgación, el debido cumplimiento de las funciones de este Servicio, acorde se razona en los considerandos anteriores.

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

RESUELVO:

1. **DENIÉGASE** la entrega de información solicitada con fecha 26 de abril de 2017 ~~referida a la "Matriz de Riesgo" y "Plan de Tratamiento de Riesgos"~~, toda vez que su comunicación o divulgación afectaría el debido cumplimiento de las funciones de este órgano, configurándose, en consecuencia, la causal de secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia.

2. **ENTRÉGUESE** al solicitante, mediante correo electrónico, copia digital de la Resolución Exenta N° 540, de fecha 28 de abril de 2017, el cual modifica la Política de Gestión de Riesgo del

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio Nacional del Consumidor y del documento denominado "Plan de Comunicación y Consultas".

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

