

**RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 633**

**SANTIAGO, 17 MAY 2022**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 N°1, letra b y letra c) y demás pertinentes de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Afecto N°17, de 2022, del Ministerio de Salud; y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 11 de mayo de 2022, doña María Inés Hernández, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0005637, cuyo tenor literal era el siguiente: *"Por favor, solicito una copia de todas las presentaciones ingresadas a la Superintendencia, entre los días 01.05.2022 hasta el día 11.05.2022 por los afiliados a ISAPRES, para reclamar sobre el alza de sus planes de salud. Se solicita borrar todos los datos personales contenidos en los escritos."*

Agregó en el acápite "Observaciones": *"Reclamos en contra del alza del plan de ISAPRES. Ingresadas entre los días 01.05.2022 al 11.05.2022. Formato pdf o Word."*

2.- Que, con fecha 11 de mayo de 2022, doña María Inés Hernández, efectuó el mismo requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0005638.

3.- Que, con fecha 11 de mayo de 2022, doña María Inés Hernández, efectuó el requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0005639, cuyo tenor literal era el siguiente: *"Por favor, solicito una copia de todas las presentaciones ingresadas a la Superintendencia, entre los días 01.04.2022 hasta el día 30.04.2022 por los afiliados a ISAPRES, para reclamar sobre el alza de sus planes de salud. Se solicita borrar todos los datos personales contenidos en los escritos."*

Agregó en el acápite "Observaciones": *"Reclamos en contra del alza del plan de ISAPRES. Ingresadas entre los días 01.04.2022 al 30.04.2022"*.

---

4.- Que, por aplicación del principio de economía procedimental, a través de este acto, la Superintendencia de Salud procederá a pronunciarse respecto de las tres solicitudes de acceso a la información formuladas por la Sra. Hernández, las que en síntesis, requieren copia de las presentaciones ingresadas a esta Institución entre el 1 de abril al 11 de mayo de 2022, por los afiliados de isapres, para reclamar sobre el alza de sus planes de salud, solicitando borrar todos los datos personales contenidos en los escritos.

5.- Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N°20.285, son públicos los actos y resoluciones de los Órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos usados para su dictación, salvo las excepciones que establece la ley. Además, el inciso segundo del mismo artículo agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda la información que obre en poder de la Administración.

6.- Que, en relación a estas solicitudes de acceso a la información, corresponde invocar la causal de secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285, en cuya virtud se 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, particularmente:*

*c) 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.*"

7.- Que, respecto de la interpretación de la causal de reserva referida, la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia ha establecido que ésta sólo puede configurarse en la medida que los esfuerzos que supone la búsqueda o eventualmente la sistematización y posterior entrega de lo pedido demanden esfuerzos de tal entidad, que entorpezcan el normal o debido funcionamiento del organismo.

Resumiendo este criterio, la decisión de amparo Rol C377-13, razonó que "la causal en comento 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". Por ende, la configuración de la causal 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.

---



8.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que la materia en comento corresponde al ámbito de atribuciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a la que, a modo de contexto de las labores que desarrolla, le corresponde la resolución de controversias entre las afiliadas/os y las beneficiarias/os con las Isapres y/o el Fonasa; la regulación de las Isapres; y la fiscalización de éstas y del Fonasa. Asimismo, le corresponde controlar y fiscalizar el debido cumplimiento de los derechos y el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones que establece el D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Ley N°19.966, Ley N° 20.850 y demás normativa atingente en favor de las personas.

9.- Que la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, luego de analizar los requerimientos de información, ha referido que dentro del período solicitado han ingresado aproximadamente 18.966 reclamos por alza de precio de los planes de salud por los afiliados de las Instituciones de Salud Previsional.

10.- Que, consecuentemente, para atender los requerimientos de acceso a la información formulados, debería designarse a un funcionario de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, de manera exclusiva, no sólo a la recopilación de los más de 18.000 reclamos, sino también a la lectura, tarjado o encriptado de los datos personales contenidos en cada uno de ellos, tarea que excede con creces el plazo de 20 días hábiles y su prórroga de 10 días que determina la Ley N°20.285 para atender este tipo de requerimientos.

11.- Que, de esta manera, es posible sostener que la atención del presente requerimiento de acceso a la información implica para la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención de este tipo de requerimientos, interrumpiendo la atención de las otras funciones públicas que esa Intendencia debe desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas y tareas ya definidas, implicando, todo ello, una carga especialmente gravosa para este Organismo, por lo que en la especie se configura la causal de reserva de la información contemplada en el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.

12.- Que, a ello debe sumarse que, con ocasión de la pandemia global producida por el brote de Covid -19, los profesionales de dicha Intendencia, así como el resto de funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Salud, se encuentran o bien realizando labores de teletrabajo, o bien desarrollando sus funciones en las dependencias de la Institución, lo que deriva en una mayor complejidad al momento de dar respuesta a los requerimientos de acceso a la información, considerando además que mucha de la

información solicitada se encuentra o es necesario acceder a ella en dependencias propias de la Superintendencia de Salud.

13.- Que, en este sentido, se debe tener presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°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 sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Superintendencia de Salud se encuentra sujeta al deber de atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo observar, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia, por lo que en razón de lo expuesto, se trastoca el cumplimiento de sus deberes institucionales frente a requerimientos de tal envergadura como el de la especie.

14.- Que como se expresara en su oportunidad, el propio Consejo para la Transparencia ha manifestado que en esta materia ha de considerarse la cantidad de información solicitada, la disponibilidad o facilidad de acopio de la misma, el número de personas destinadas a satisfacer los requerimientos de información y, particularmente, los recursos con los que cuente el órgano, circunstancia esta última que se encuentra mermada precisamente en razón de la contingencia sanitaria actual descrita y el volumen que implica el cumplimiento del presente requerimiento.

15.- Que, por tanto, en virtud de los argumentos expuestos:

**RESUELVO:**

1.- Denegar la entrega de la información requerida por configurarse en la especie la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285.

2.- Se hace presente que en contra de esta resolución, la requirente puede interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.

3.- Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el artículo 23 de la Ley N°20.285, cuando se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**DR. VÍCTOR TORRES JELDES**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**FUZ/RCR (TT)**

Distribución:

- Solicitante
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Unidad de Transparencia Pasiva y Lobby
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

**JIRA-RTP-320**

---