

RESOLUCION EXENTA SS/N°1027

Santiago, 04 SEP 2025

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°2 y demás pertinentes de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución N°36, de 2024, 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 12 de agosto de 2025, doña Marcela Palma San Miguel, efectuó un requerimiento de información, a través de la solicitud N°AO006T00009750, cuyo tenor literal es el siguiente: *"quisiéramos obtener la cantidad de agentes de ventas incorporados en el mes de julio y agosto por Isapre."*

2.- 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. 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.

3.- Que, sin embargo, los incisos primero y segundo del artículo 20 de la Ley N°20.285, preceptúan que: *"Cuando la solicitud de acceso se refiere a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado requerido, dentro del plazo de dos días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información correspondiente, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo."*

Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contado desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa."

Por su parte, el párrafo segundo del punto 2.4 de la Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia señala: *"Este derecho de oposición del tercero deberá ejercitarse por escrito, por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde la fecha de notificación y requerirá expresión de causa, debiendo informarse en la comunicación respectiva de tales circunstancias. Se entenderá que existe expresión de causa cuando, además de la negativa, el tederio indica alguna razón o fundamento que justifique la afectación de un derecho, no siendo suficiente esgrimir la afectación de un simple interés."*

4.- Que, respecto del traslado de terceros, la Excelentísima Corte Suprema, mediante sentencia de 12 de mayo de 2016, en causa Rol N° 17.518-2016, indicó que dicha actuación no es de carácter facultativa para los órganos de la Administración, sino muy por el contrario, los términos del artículo 20 de la Ley N°20.285 imponen una obligación de comunicación, dado el carácter imperativo del mandato del legislador al señalar: *"4° Que el trámite de comunicación de la solicitud de información a los terceros eventualmente afectados con la misma, no es una actuación de carácter facultativa del órgano de la Administración. Por el contrario, como ya se señalara en los autos Rol N°11.495-2013 y Rol N° 8353-2015, el artículo 20 de la Ley N° 20.285 ordena, en términos perentorios, que cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que "contengan información que pueda afectar los derechos de terceros", la autoridad "deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información correspondiente, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados. 5°- Que resulta claro el carácter imperativo del mandato del legislador, y de su solo tenor aparece la necesidad en que se halla el órgano estatal de dar noticia al interesado de la petición respectiva, constatación que es reforzada con el efecto que prevé el inciso final de la misma disposición, en el sentido que si no se deduce oposición "se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información". En otras palabras, la única hipótesis en el que el silencio del tercero permite entender que ha otorgado su consentimiento a la entrega de información es aquel en el que, practicada que le fuera la respectiva comunicación, nada dice dentro del plazo fijado en la ley. 6°- Que, en estas condiciones, es menester concluir que la comunicación al interesado constituye un trámite esencial en el procedimiento administrativo destinado a establecer si la información en cuestión puede ser dada a conocer al solicitante de ella. 7°- Que, en concordancia con lo antes expuesto, es relevante resaltar el respeto a la garantía del debido proceso establecida en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, en cuanto comprende el derecho de las partes a ser oídas en la tramitación de los asuntos que puedan afectar sus derechos, la que no sólo alcanza la instancia jurisdiccional sino que, además, debe entenderse que se extiende a la sede administrativa."*

5.- Que, esta Superintendencia, advirtiendo que la presente solicitud se refiere a la entrega de información que pudiera potencialmente afectar los derechos de carácter comercial o económico de terceros, como lo son las Instituciones de Salud Previsional, de acuerdo a la normativa en comento y estando obligada a realizar el traslado correspondiente en virtud del

carácter imperativo que esta comunicación tiene y que ha sido reconocido por los Tribunales Superiores de Justicia, procedió a notificar a isapres Isalud, Fundación, Cruz del Norte, Banmédica, Vida Tres, Colmena, Consalud, Cruz Blanca y Nueva Masvida.

6.- Que Isapre Banmédica S.A., mediante comunicación de 25 de agosto de 2025, se opuso en tiempo y forma a la entrega de la información requerida, expresando, en síntesis, que la información solicitada comprende una detallada base de datos y otros antecedentes privados relevantes, que incluyen datos personales propios o de agentes de ventas de esa Isapre, como también información de carácter comercial, sensible y estratégica, la cual se encuentra debidamente protegida por la normativa vigente, haciendo presente que Isapre Esencial es un competidor directo de Isapre Banmédica S.A., de modo tal que, de contar con la información requerida, ello podría representar una ventaja competitiva para dicha entidad en desmedro de esa institución.

Por lo anterior, estima que se configura la causal de secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N°2 de la Ley N°20.285.

7.- Que Isapre Colmena Golden Cross S.A., mediante comunicación de 26 de agosto de 2025, se opuso en tiempo y forma a la entrega de la información requerida, expresando, en síntesis, corresponde a un antecedente de carácter privado de esa Isapre, tanto desde el punto de vista estratégico, comercial y laboral. Agrega que dado que la requirente detenta el cargo de Fiscal, Gerente Legal o Asesor Legal de Isapre Esencial, la información entregaría a dicha Institución una clara ventaja competitiva sin ninguna justificación para ello.

Finalmente, expresa que la información requerida resulta confidencial y contiene un valor comercial y estratégico en sí mismo que, de ser divulgado, en especial a una persona que trabaja en la competencia, podría afectar significativamente la estrategia de la compañía, el desenvolvimiento frente a la competencia y en razón de ello, los derechos comerciales y económicos de la misma y de sus representantes.

8.- Que Isapre Consalud S.A., mediante comunicación de 25 de agosto de 2025, se opuso en tiempo y forma a la entrega de la información requerida, expresando, en síntesis, que la oposición se fundamenta en el hecho que los antecedentes requeridos contienen datos confidenciales, estratégicos e información comercialmente sensible, todo lo cual constituye información que no debe ser revelada a terceras partes, ya que le irrogaría un perjuicio irreparable.

Agrega que la publicidad, comunicación, conocimiento y uso por terceros de los antecedentes solicitados, podría afectar seriamente sus derechos comerciales o económicos y/o los de sus relacionadas, en atención a lo señalado en el artículo 21 N°2 de la Ley N°20.285.

9.- Que, Isapre Cruz Blanca S.A. mediante comunicación de 26 de agosto de 2025, se opuso en tiempo y forma a la entrega de la información requerida, expresando, en síntesis, que la información sobre Agentes de Ventas corresponde a información comercial y económica estratégica de la Isapre, cuya entrega afectaría seriamente sus derechos, ya que ésta apunta a su estrategia y gestión comercial, cuestión que por su naturaleza está sujeta a reserva; máxime si quien requiere la información es quien ejerce la función de Fiscal de Isapre Esencial.

En consecuencia, indica que la información solicitada a la Superintendencia de Salud es relativa a derechos de carácter comercial de la Isapre, toda la cual ha sido proporcionada a esta Institución para efectos de que pueda cumplir su potestad fiscalizadora, y con lo dispuesto en la Ley N°21.674, no pudiendo ser proporcionada a terceros, que podrían aprovecharla económicamente a costa del esfuerzo empresarial desplegado por Isapre Cruz Blanca S.A.

10.- Que, Isapre Isalud, mediante comunicación de 25 de agosto de 2025, se opuso en tiempo y forma a la entrega de la información requerida, expresando que su oposición se efectúa conforme a su política de privacidad.

11.- Que, Isapre Nueva Masvida, mediante comunicación de 26 de agosto de 2025, se opuso en tiempo y forma a la entrega de la información requerida, expresando, en síntesis, que dicha información es de carácter privada, debido a que no se trata de actos, resoluciones, ni de fundamentos y procedimientos que sustenten algún acto o resolución administrativa; que se refiere a antecedentes que tienen valor estratégico de carácter comercial y económico la Isapre, ya que la información relativa al número de agentes de ventas constituye un antecedente sensible respecto de la estrategia comercial y de fuerza de ventas de esa Isapre, cuyo conocimiento por parte de competidores podría generar una afectación a la posición competitiva de la Isapre en el mercado, encontrándose dicha información cautelada su reserva por el artículo 8° de la Carta Fundamental y el artículo 21 N°2 de la Ley de Transparencia.

12.- Que, Isapre Vida Tres S.A., mediante comunicación de 25 de agosto de 2025, se opuso en tiempo y forma a la entrega de la información requerida, expresando, en síntesis, que la información solicitada comprende una detallada base de datos y otros antecedentes privados relevantes, que incluyen datos personales propios o de agentes de ventas de esa Isapre, como también información de carácter comercial, sensible y estratégica, la cual se encuentra debidamente protegida por la normativa vigente, haciendo presente que Isapre Esencial es un competidor directo de Isapre Banmédica S.A., de modo tal que, de contar con la información requerida, ello podría representar una ventaja competitiva para dicha entidad en desmedro de esa institución.

Por lo anterior, estima que se configura la causal de secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N°2 de la Ley N°20.285.

13.- Que, frente a la oposición de las isapres señaladas, el inciso tercero del artículo 20 de la Ley N°20.285, establece: *"Deducida la oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes, salvo resolución en contrario del Consejo, dictada conforme al procedimiento que establece esta ley."*

Frente a esta misma oposición, el párrafo tercero del punto 2.4 de la Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia señala: *"Deducida la referida oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados y, por lo tanto, no le corresponderá analizar la pertinencia o calidad de la fundamentación de la negativa del tercero. En este caso, el órgano administrativo deberá comunicar al solicitante la circunstancia de haberse negado el tercero en tiempo y forma a la entrega de la información, otorgando copia de la oposición. Si alguna parte de dicha oposición pudiere revelar la información solicitada, deberá ser tachada antes de su entrega."*

Finalmente, el inciso tercero del artículo 34 del Decreto Supremo N°13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece el Reglamento de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, indica: *"Deducida la oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia, dictada conforme al procedimiento que establece la ley."*

14.- Que, ante la oposición en tiempo y forma de las isapres ya indicadas, esta Superintendencia ha quedado impedida de proporcionar los antecedentes solicitados, no correspondiéndole tampoco, de acuerdo a lo establecido párrafo tercero del punto 2.4 de la Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia, analizar la pertinencia o calidad de la fundamentación de la negativa de los terceros, circunstancias que serán declaradas en la parte resolutive de la presente Resolución.

15.- Que, finalmente, cabe consignar que no ha existido oposición de parte de Isapres Cruz del Norte y de Isapre Fundación, razón por la cual se procederá a la entrega de la información requerida.

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

RESUELVO:

1.- Declarar que ante la oposición de Isapres Banmédica S.A., Colmena S.A., Consalud S.A., Cruz Blanca S.A., Isalud, Nueva Masvida S.A. y Vida Tres S.A., a la entrega de la información requerida, esta Superintendencia ha quedado impedida de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, en los términos preceptuados al efecto por el inciso tercero del artículo 20 de la Ley N°20.285, párrafo tercero del punto 2.4 de la Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia e inciso tercero del artículo 34 del Decreto Supremo N°13,

de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece el Reglamento de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

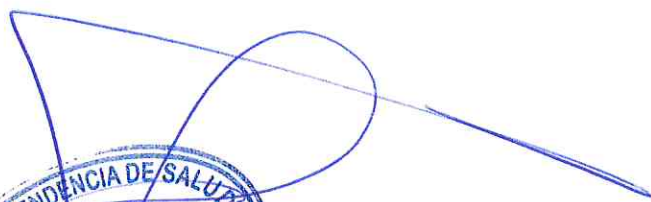
2.- En conformidad a lo establecido en el párrafo tercero del punto 2.4 de la Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia, junto con la comunicación precedentemente señalada, otórguese copia de la oposición del tercero al solicitante.

3.- Proceder a la entrega de la información requerida respecto de Isapres Cruz del Norte y Fundación.

4.- 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.

5.- 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

JDC/RCR (TT)

Distribución:

- Solicitante
- Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

JIRA-RTP-432