

RESOLUCION EXENTA SS/N° 579

Santiago, 20 ABR. 2011

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 109 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1 de 2005, de Salud; el artículo 14 y demás pertinentes de la ley N° 20.285; lo señalado en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y el Decreto Supremo N° 93 de 2010, del Ministerio de Salud; y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, con fecha 24 de marzo de 2011, don Guillermo Alex Fuentes Paredes solicitó, amparado en la Ley N° 20.285, la entrega de copias innominadas del original de todos los reclamos presentados por cotizantes del sistema Isapre ante esta Superintendencia, ya fuese a través de la vía presencial o por medios electrónicos, durante el período comprendido entre enero de 2006 y diciembre de 2010.
- 2.- Que, en dicho requerimiento, el solicitante pide, además, que se incluya la respuesta que esta Superintendencia le otorgó al reclamante o, en su defecto, copias que acrediten y detallen la o las acciones adoptadas por este Organismo para responder a dichas presentaciones. Solicita, además, que de dichas copias se borren todos aquellos datos que puedan identificar a los reclamantes. En lo particular, el requirente indica sólo tener interés en conocer la modalidad en que fue presentado el reclamo ante esta Superintendencia y el contenido del mismo.
- 3.- Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, efectivamente la información solicitada es de carácter público, sin perjuicio de que deban eliminarse los datos personales de los reclamantes con el objeto de impedir su identificación, en aplicación de la Ley N° 19.628 sobre protección a la vida privada.
- 4.- Que, no obstante lo expuesto precedentemente, cabe tener presente que según lo prescrito en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley N° 20.285, se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información: *"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"*.

- 5.- Que, en efecto, el requirente sólo ha individualizado los actos y documentos de su petición en cuanto a la fecha de su interposición y emisión por parte de esta Superintendencia, período que abarca cinco años de reclamos, los que según el sistema de control interno y archivo de este Organismo alcanza a un total de 21.805 presentaciones a nivel de todo el país.
- 6.- Que, a lo consignado en el considerando precedente, cabe agregar que cada expediente administrativo consta, en promedio, de 100 hojas de documentos, las que incluyen: la presentación del reclamante, la respuesta y los antecedentes adicionales que sirven de sustento a lo resuelto en definitiva, por lo que, en el caso que nos ocupa, se está hablando de un total aproximado de 2.180.500 fotocopias, las que tienen un costo económico que alcanza los \$65.415.000.
- 7.- Que, complementando lo anterior, se debe tener presente que el requerimiento del Sr. Fuentes implica el procedimiento de recolección de todos y cada uno de los expedientes en las 15 regiones del país. Dichos documentos, dada su antigüedad, se encuentran depositados en bodegas externas a la Superintendencia y su desarchivo implica, entre otras etapas, levantar un detalle con los 21.805 casos, identificando el número de la caja en que cada uno se encuentra archivado. Finalmente y para dar cumplimiento total a la solicitud, asegurando el debido resguardo de la información personal contenida en cada reclamo, la Institución debería disponer de numerosos funcionarios, a nivel nacional, para el borrado manual de todos aquellos datos sensibles contenidos en los documentos a proporcionar o, a lo menos, para borrar la identificación del reclamante y de todas las personas mencionadas en los documentos pertinentes, dado que no se cuenta con un sistema automático que pueda realizar dicha tarea.
- 8.- Que, en virtud de lo expuesto, se ha verificado que la solicitud involucraría un gasto de recursos fiscales que resulta evidentemente excesivo, en los términos de la causal de negativa citada precedentemente. No obstante, con el objeto de satisfacer la necesidad de información del requirente, y en cumplimiento de los Principios de Facilitación y Divisibilidad de la Ley de Transparencia, esta Superintendencia sólo dará respuesta al interés concreto manifestado en la presentación del Sr. Fuentes, esto es, conocer la modalidad de presentación y el contenido de la respuesta de los reclamos de beneficiarios en contra de las isapres, poniendo a su disposición una estadística del período en comento con los reclamos recibidos a nivel nacional, su vía de ingreso, la materia reclamada y el resultado de las resoluciones. Cabe hacer presente que a esta fecha, el ingreso de presentaciones que revisten el carácter de reclamo, sólo puede ser recibido por la vía presencial.

RESUELVO:

1. Rechazar la solicitud de información requerida por don Guillermo Alex Fuentes Paredes, fundado en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley N° 20.285.
2. Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, adjúntese a esta resolución un cuadro estadístico anual de los reclamos recibidos a nivel nacional, incluyendo

la materia y el resultado de los mismos, sin perjuicio de la información adicional que el requirente desee solicitar al respecto en virtud de la normativa vigente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


LUIS ROMERO STROOY
SUPERINTENDENTE DE SALUD


EPV/ARM
Distribución:

- Sr. Guillermo Fuentes Paredes
- Fiscalía
- Unidad Desarrollo Corporativo
- Of. de Partes