



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR DON [REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009W-0001176).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01260**

SANTIAGO, **17 OCT 2014**

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 Supremo N° 75, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa en calidad provisional y transitoria, 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 15 de septiembre de 2014, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W-0001176, formulada por don [REDACTED], mediante la cual se solicitó: "...copia del ORD. S.S. /N° 2350 de fecha 5 de agosto de 2005 de DR. Manuel Inostroza Palama (sic) Superintendente de Salud a Sr. José Roa Ramírez Director del Servicio Nacional del consumidor que "Informa Inaplicabilidad de la ley N° 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores, a las instituciones de Salud Previsional y la respuesta del SERNAC a dicho Oficio".

"Asimismo, solicito cualquier otro oficio u otro documento (cartas, comunicaciones entre órganos de la administración, declaraciones, comunicados etc.) que se refieran a la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a las instituciones de salud previsional desde el año 2005 en adelante".

2. Que, este Servicio ha podido rescatar desde sus archivos copia digital del Oficio N° 2350, de 5 de agosto de 2005, emanado de la Superintendencia de Salud. No obstante, no se dispone de registro en orden a haberse despachado una respuesta a dicho Oficio por parte de SERNAC. Por tanto, y dado que el citado Oficio obra en poder de este Servicio, sin que a su respecto concorra alguna causal de reserva o secreto, se accederá a su entrega conforme se indicará en el resuelve 2° de esta acto administrativo. Por su parte, en relación con la petición de la respuesta a dicho Oficio por parte de SERNAC, no procede su entrega en razón de ser dicha respuesta inexistente.

3. Que, por su parte, y para los efectos de pronunciarse sobre la pertinencia de entregar la otra información pedida por el solicitante, referida a "cualquier otro oficio u otro documento (cartas, comunicaciones entre órganos de



la administración, declaraciones, comunicados etc.) que se refieran a la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a las instituciones de salud previsual desde el año 2005 en adelante”, este Servicio debe realizar las siguientes actividades:

- a) Buscar y recopilar todas las categorías de documentos que obran en poder de este Servicio, en formato físico, y a que hace referencia la mencionada solicitud, correspondientes al periodo 2005-2010, y que se encuentran archivados en una bodega externa a este Servicio.
- b) Recopilar los documentos que constan en formato físico, y a que hace referencia la mencionada solicitud, correspondientes al periodo 2011-2014, que se encuentran en una bodega interna de este Servicio.
- c) Una vez efectuada dicha búsqueda y recopilación, sistematizar y ordenar aquellos documentos que se encuentran tanto, soporte físico, y aquellos que están en formato digital.
- d) Realizar la lectura y análisis de toda la documentación recolectada, a fin de determinar cuáles piezas **se refieren**, en caso de existir, a la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, en materias de instituciones de salud previsual.
- e) Efectuar una revisión y análisis de cada uno de los antecedentes que digan relación o se refieran a la materia señalada por el solicitante –inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, en materias de instituciones de salud previsual–, a fin de determinar aquella información que pudiera estar comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto previstas en 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, determinado en base a ello la pertinencia de la aplicación del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, de dicho cuerpo legal.
- f) Determinar el eventual tarjamiento o resguardo de información cuya divulgación pudiese afectar los derechos de terceros o que estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- g) Obtener copia, tarjar y nuevamente copiar la información a fin de generar la versión final de los documentos que pudiesen entregarse.

4. Que, solamente en el año 2013 este Servicio registra el egreso de más de 19.000 documentos y un ingreso de sobre 15.000 documentos, de lo cual puede desprenderse que, durante el periodo 2005 al 2014 solicitado, existiría un universo de más de 150.000 documentos que deben ser revisados y analizados, fin de determinar cuáles de ellos se refieran, eventualmente, a la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a las instituciones de salud previsual, para luego realizar las actividades que se indican en los literales e), f) y g) del Considerando precedente.

5. Que a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el Considerando 3, este Servicio debe destinar, a lo menos, a 2



funcionarios de la División Jurídica encargada de velar, a nivel nacional, por la protección jurídica, judicial y legislativa de los derechos de los consumidores, tanto en aplicación de la Ley N° 19.496, como de las normas especiales y/o sectoriales relativas a la protección de los consumidores y velar por la legalidad de todos los actos administrativos del Servicio Nacional del Consumidor, a fin de que desarrollen las tareas de búsqueda, recopilación, análisis de los documentos que obran en poder de SERNAC a fin de determinar cuál de ellos dice relación con la solicitud, para luego revisar si en ellos estuviera comprendido alguna causal de reserva, tarjar y en definitiva generar las copias que pudiesen generarse.

6. 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.

7. 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, letra c), 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, 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."

8. Que, a este respecto conviene tener presente que, según preceptúa el artículo 7° N° 1 del Reglamento de la Ley de Transparencia, se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios "cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales". En efecto, en este caso concreto, los funcionarios que deban realizar las labores indicadas previamente, requerirían invertir un tiempo mínimo estimado de 15 días hábiles, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, todo lo cual supone distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, de importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

9. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional,

#### RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 15 de septiembre de 2014, por el Sr. [Nombre Redactado] referida a "cualquier otro oficio u otro documento (cartas, comunicaciones entre órganos de la administración, declaraciones, comunicados etc.) que se refieran a la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a las instituciones de salud previsual desde el año 2005 en adelante", toda vez que, para poder hacer entrega de la información pertinente, sería necesario ejecutar un conjunto de actividades,



descritas en el Considerando 3 anterior, lo que supondría distraer a funcionarios de este Servicio del cumplimiento regular de sus labores habituales; lo que, a su vez, 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 letra c) 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 copia digital del documento indicado en el Considerando 1 del presente acto administrativo.

3. NOTIFIQUESE de lo resuelto al requirente, mediante carta certificada, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
Director Nacional (PT)  
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL  
★