

Santiago,

26 MAR 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°1 letra c) 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 febrero de 2025, doña Amparo Salas Arriagada, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0008888, cuyo tenor literal era el siguiente: *"Estimados, me gustaría poder tener acceso a las sentencias arbitrales por medio de las cuales la superintendencia ha accedido o rechazado reclamos de homologación de prestaciones."*

La solicitante agregó en el acápite "Observaciones" lo siguiente: *"Sentencia reclamo homologación prestaciones, entre 2023-2025"*.

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, 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.

3.- Que, sin perjuicio de lo anterior, el artículo 21 de la Ley N°20.285 establece causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, contemplando en la letra c) de su numeral 1, la siguiente: *"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."*

Asimismo, el artículo 7, N° 1, letra c) del Reglamento de dicha ley, establece que *"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"*.

4.- 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.

5.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que el requerimiento de información dicen relación con el Subdepartamento de Resolución de Conflictos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, cuyas funciones son la de tramitar, en coordinación con las Agencias Regionales, las controversias que surjan entre las instituciones de salud previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios actuando como árbitro arbitrador; tramitar y resolver en coordinación con las Agencias Regionales los reclamos administrativos que surjan entre las instituciones de salud previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios, y tramitar los recursos de competencia del/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, interpuestos en contra de lo resuelto por éste, durante la tramitación de las controversias y/o de los reclamos administrativos, en coordinación con las Agencias Regionales.

6.- Que, la presente solicitud de acceso a la información se enmarca en una petición de carácter genérico, consistente en la entrega de las sentencias judiciales interpuestas contra el FONASA y las Isapres, cuya decisión fuese acceder o rechazar la aplicación de la facultad de homologación (consagrada en el artículo 190 numeral 8 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud), desde el año 2023 al año 2025, es decir, 26 meses de trabajo equivalentes a 4386 sentencias de primera instancia por la materia consultada, cuyo cumplimiento importa afectar el debido cumplimiento de las funciones de esta Superintendencia por cuanto el requerimiento no sólo implica un proceso de recopilación, lectura y solicitud de generación de URL para su almacenamiento y remisión (lo que implica la participación adicional del Departamento de Tecnologías de la Información), sino también un proceso de encriptación o de disociación de la identidad del demandante, del paciente o beneficiario, por cuanto las sentencias arbitrales, dada la naturaleza de los conflictos que resuelve la Superintendencia de Salud, contienen datos referidos al estado de salud de una persona determinada, datos de carácter sensibles, lo cual impide su divulgación.

7.- Que, en efecto, las actividades que deben desarrollarse para dar respuesta a la presente solicitud de acceso a la información implican, entre otras, efectuar una búsqueda del Expediente del Reclamo en el Sistema SUR Digital de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, descargar el archivo PDF de la sentencia, el que tiene una extensión que varía entre las 2 y 4 páginas, imprimirla, eliminar los datos personales y/o sensibles y luego escanear el documento censurado

---

para crear el nuevo archivo PDF de la sentencia, abarcando un período que oscila entre los 30 minutos a una hora de labores por cada fallo, todo ello considerando la dedicación exclusiva de un funcionario.

8.- Que, teniendo como base el menor tiempo estimado para cumplir las tareas antes descritas, esto es, un tiempo de 30 minutos por cada sentencia, ello da por resultado que el total de 4386 sentencias exigen dedicar 2193 horas de jornada laboral, lo que significa 264 días hábiles o 52,8 semanas administrativas de trabajo, dedicadas únicamente a dar respuesta al requerimiento de acceso a la información, habida consideración que el plazo máximo establecido por la Ley N°20.285 para la entrega de antecedentes se extiende sólo a 30 días.

9.- Que, de esta manera, es posible advertir que dar respuesta a la presente solicitud implicaría 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, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que tanto la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través del Subdepartamento de Resolución de Conflictos y el Subdepartamento de Tecnologías de la Información deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

10.- En este sentido, se debe hacer 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, en la especie, se configura la causal que a su respecto preceptúa el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.

11.- 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, circunstancias todas que determinan la imposibilidad de entrega en los términos solicitados.

12- Que, de esta manera, el conjunto de actividades -de búsqueda, sistematización y procesamiento- que deben ser desplegadas por esta Institución para la proporción de los antecedentes consultados, revisten una entidad suficiente que afectan el debido cumplimiento de sus funciones, ya que el Subdepartamento de Resolución de Conflictos vería afectada su labor de tramitación como árbitro arbitrador de las controversias que surjan entre las Isapre y/o Fonasa con sus cotizantes o beneficiarios, sin perjuicio de los reclamos administrativos que surjan en razón de estas materias y los recursos interpuestos en ambos tipos de procesos.

Por su parte, el Subdepartamento de Tecnologías de la Información vería afectada sus funciones regulares, tales como la planificación de estrategias de automatización de procesos y el uso de

---

tecnologías de información; mantener un servicio de atención permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipo computacional y colaborar en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

13.- Que, bajo esta lógica, poner a disposición de la solicitante la información requerida implicaría la utilización de un tiempo y recurso humano excesivo, considerándose la extensión de la documentación que debe ser revisada, ordenada procesada y remitida. Por ende, la satisfacción del requerimiento, en la especie, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo, en circunstancias de que deben atenderse las necesidades públicas en forma continua y permanente, y conjuntamente, observar los principios de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

14.- Que, finalmente, y sin perjuicio de lo expuesto en las consideraciones precedentes, por aplicación del principio de máxima divulgación, esta Superintendencia hará entrega a la solicitante de dos sentencias arbitrales dictadas por cada año requerido, relativas a la homologación de prestaciones, según el detalle que se expresará a continuación, a fin de dar a conocer el criterio de resolución del Tribunal Arbitral de esta Institución:

**a) Año 2023:**

- a.1) Fallo dictado el 19-10-2023, en el juicio arbitral Rol 10699-2022, resuelto a favor del afiliado.
- a.2) Fallo dictado el 11-05-2023, en el juicio arbitral Rol 4091953-2022, resuelto a favor de la Isapre.

**b) Año 2024:**

- b.1) Fallo dictado el 30-09-2024, en el juicio arbitral Rol 4056632-2023, resuelto a favor del afiliado.
- b.2) Fallo dictado el 11-03-2024, en el juicio arbitral Rol 4052450-2023, resuelto a favor de la Isapre.

**c) Año 2025:**

- c.1) Fallo dictado el 31-01-2025, en el juicio arbitral Rol 4074216-2023, resuelto a favor del afiliado.
- c.2) Fallo dictado el 22-01-2025, en el juicio arbitral Rol 4051116-2024, resuelto a favor de la Isapre.

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

**RESUELVO:**

1.- Denegar la entrega de la información requerida por doña Amparo Salas Arriagada, por configurarse a su respecto la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285, sin perjuicio de la entrega de sentencias explicitada en el considerando 14° de esta Resolución.

2.- Se hace presente que, en contra de esta resolución, la requirente podrá 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**

**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-418**

**Adj: Sentencias**