



**FONASA NIVEL CENTRAL  
DIVISIÓN FISCALÍA  
DPTO. DE ASESORÍA JURÍDICO ADMINISTRATIVA**

**RESOLUCIÓN EXENTA 3G N° 14834 / 2020**

**MAT.: DENIEGA PARCIALMENTE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN FORMULADA BAJO EL FOLIO N° AO004T0003429, DE FECHA 31 DE AGOSTO DE 2020.**

**SANTIAGO , 24/09/2020**

**VISTOS:**

La solicitud de acceso a la información presentada con fecha 31 de agosto de 2020, bajo la referencia N° AO004T0003429, por don Marco Zúñiga Galdames, correo electrónico marko@live.cl, donde se indicó que la respuesta debía efectuarse por formato electrónico o digital; la Resolución Exenta 4A/N° 2036, de fecha 19 de junio de 2014, del Fondo Nacional de Salud, que designa funcionarios responsables en materias que indica para el cumplimiento de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la información Pública; y la Resolución Exenta 4A/N° 28, de fecha 20 de marzo de 2019, que establece la nueva estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y delega facultades que indica;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.** Que, mediante solicitud de acceso a la información presentada con fecha 31 de agosto de 2020, bajo la referencia N° AO004T0003429, don Francisco Urrizola Urrizola requirió de este Servicio: *"Estimado equipo FONASA, solicito a ustedes los reclamos y eventuales actas resolutivas realizados por medio de los canales de reclamo de los que dispone la institución, específicamente entre el periodo correspondiente a enero y agosto del presente año. Lo anterior conforme a lo estipulado por ley de transparencia. De ante mano gracias"*.

**SEGUNDO.** Que, el artículo 8°, inciso segundo, de la Constitución Política de la República, establece que *"son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen"*, agregando que *"sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional"*.

**TERCERO.** Que, a su turno, el inciso segundo, del artículo 10 de la ley N° 20.285, sobre transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado — en adelante Ley de Transparencia —, señala que: *"El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales"*.

En relación a las excepciones legales, el artículo 21, número 1 letra c), y número 2, de la citada Ley de Transparencia, dispone que *"las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes: 1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente: letra 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; 2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico"*.

**CUARTO.** Que, por otra parte, de conformidad a lo señalado en el artículo 2°, de la ley N° 19.628, sobre Protección de datos de carácter personal, que en su parte pertinente señala: *"Para los efectos de esta Ley se entenderá por: letra f) Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificable; letra g) Datos sensibles, aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual"*.

**QUINTO.** Que, en cuanto a la información requerida, consistente en *"reclamos y eventuales actas resolutivas realizados por medio de los canales de reclamo de los que dispone la institución, específicamente entre el periodo correspondiente a enero y agosto del presente año"*, existen fundamentos para denegar parcialmente la solicitud de información, específicamente, en lo referente a las actas resolutivas de reclamos, ya que en la especie, y teniendo a la vista la definición de datos personales y datos sensibles previstas en el artículo 2°, letras f) y g) de la ley N° 19.628, es posible colegir que lo solicitado en vuestra presentación contiene datos personales cuyo tratamiento solo puede efectuarse de conformidad a los artículos 4° y 10° del mismo cuerpo legal, disposiciones que señalan de manera taxativa que el tratamiento de los datos personales y sensibles sólo puede efectuarse cuando la ley lo autorice o el titular consienta expresamente en ello, y en el caso de los datos sensibles, además, cuando sean necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

A lo señalado, cabe agregar que aunque la información requerida comprende tanto datos personales como sensibles, conforme al artículo 11, letra e) de la Ley de Transparencia — norma que consagra el principio de divisibilidad — según el cual cuando un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se debe dar acceso a la primera y no a la segunda, ello significa, en la práctica, revisar 9.911 actas resolutivas a fin de tarjar todos aquellos datos personales de contexto, como por ejemplo, nombre y apellido del reclamante, cédula de identidad, domicilio particular, fecha de nacimiento, nacionalidad, estado civil, teléfono y correo electrónico, entre otros, como

asimismo, tarjar los datos sensibles detallados en la información requerida, lo que en definitiva generaría una distracción funcionaria significativa.

De este modo, se hará entrega del restante de la información solicitada, consistente en: planilla con la nómina de reclamos ingresados al Canal Gestión Solicitudes Ciudadanas del Fonasa, periodo enero – agosto de 2020. Se hace presente que la información que se entrega no contiene ningún dato que permita la individualización de los reclamantes, por tratarse de datos personales.

**SEXTO.** Que, en atención a lo expuesto, la solicitud de acceso a la información presentada con fecha 31 de agosto de 2020, bajo la referencia N° AO004T0003429, habrá de ser denegada parcialmente, fundado en la causal de reserva de información establecida en el artículo 21°, número 1, letra c), de la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y el artículo 7, número 1, letra c), del Reglamento del artículo primero de la ley N° 20.285, que permiten denegar el acceso a la información cuando se trate de requerimientos cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, y en la causal de reserva prevista en el artículo 21°, número 2, de la ley N° 20.285, y artículo 7°, número 2, del Reglamento de la misma norma, en relación al artículo 2°, letras f) y g), de la ley N° 19.628, disposiciones que permiten denegar el acceso a la información cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada, sus datos sensibles o derechos de carácter comercial o económico.

Para fundamentar la causal prevista en el artículo 21, número 1, letra c), de la ley N° 20.285, se hace presente que el artículo 7, número 1, letra c), del Reglamento de la citada 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*". Si bien en virtud del principio de divisibilidad corresponde entregar aquella información que puede ser conocida y no la que deba denegarse en virtud de causa legal, para materializar dicho principio en el caso particular, como se indicó en el considerando quinto de la presente resolución, debe procederse a revisar 9.911 actas resolutivas de reclamos por contener información que comprende tanto datos personales y sensibles, a fin de tarjar dichos datos y así dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 19 No. 4 de la Constitución Política de la República, en relación a los artículos 2°, letra f) y g), y 4° de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

A mayor abundamiento, para dar aplicación al mencionado principio de divisibilidad y poder otorgar copia de las actas resolutivas de reclamos solicitadas, implicaría apartar a uno o más funcionarios del Subdepartamento Gestión Solicitudes Ciudadanas de sus tareas habituales, para el sólo efecto de revisar los 9.911 actos administrativos y tarjar tanto los datos personales como los datos sensibles consignados en estos, para después de ello digitalizar dichos documentos para hacer entrega en el formato requerido por el solicitante. Ahora bien, si se asignase a un funcionario con dedicación exclusiva para realizar las acciones descritas, considerando una demora aproximada de 15 minutos por cada acta resolutive, en un día se podrían procesar solo 36 documentos, trabajando 9 horas ininterrumpidas. Si a ello agregamos que se trata de 9.911 actas resolutivas de reclamos, se requeriría de 275 días hábiles para eliminar los datos personales y sensibles de todas las actas, lo que distraería notablemente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.

En lo que respecta a la causal de reserva establecida en el artículo 21°, número 2, de la Ley de Transparencia, es menester señalar que la información que se deniega, esto es, "*actas resolutivas realizados por medio de los canales de reclamo de los que dispone la institución, específicamente entre el periodo correspondiente a enero y agosto del presente año*", dicen relación tanto con hechos de la vida privada de las personas a quienes conciernen, constituyendo datos de carácter personal según la definición contemplada en la letra f) del artículo 2° de la ley 19.628, como también a hechos que dicen relación con el estado de salud físico de las personas, los que constituyen un dato de naturaleza sensible conforme a la letra g) del artículo 2° del citado cuerpo legal, que al estar relacionada con un determinado aspecto de la salud, conculca la esfera de privacidad de los usuarios, pudiendo resultar afectados con su divulgación.

En este contexto, resultan aplicables las Recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre protección de datos personales por parte de los órganos de la Administración del Estado, apartado IV, punto 3 (definiciones de datos personales y sensibles), señalando al respecto que cuando dentro de la información que se ordena entregar se contengan antecedentes o datos que permitan identificar o determinar a su titular, se solicita el resguardo de dichos antecedentes pues se le considera dato personal, al cual sólo puede accederse con la autorización de su titular o cuando la ley lo permite, de acuerdo al artículo 4° de la ley N° 19.628.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 8°, inciso segundo, de la Constitución Política de la República; el artículo 21 núm. 1, letra c), y núm. 2, de la ley N° 20.285, sobre Acceso a la información pública; el artículo 7° núm. 1, letra c), y núm. 2, del Decreto Supremo N° 13, de 2.009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el reglamento del artículo primero de la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; artículos 2°, letras f) y g), y 4°, de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; el artículo 61, letra h), del D.F.L. N° 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; las facultades establecidas en los artículos 52 y siguientes del Libro I del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763, de 1979 y de las leyes Nos. 18.933 y 18.469, ambas del Ministerio de Salud; ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta 4A/N° 2036, de fecha 19 de junio de 2014, del Fondo Nacional de Salud, que designa funcionarios responsables en materias que indica para el cumplimiento de la ley N° 20.285, sobre Acceso a la información Pública; Resolución Exenta 4A/N° 28, de fecha 20 de marzo de 2019, que establece la nueva estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y delega facultades que indica; y lo establecido en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, dicto lo siguiente:

## RESOLUCIÓN:

**1. DENIÉGASE PARCIALMENTE** la solicitud de acceso a la información presentada con fecha 31 de agosto de 2020, bajo la referencia N° AO004T0003429, en lo que dice relación con "*actas resolutivas realizados por medio de los canales de reclamo de los que dispone la institución, específicamente entre el periodo correspondiente a enero y agosto del presente año*".

Se cumple con informar que vencido el plazo legal que este Servicio tiene para la entrega de la información, o denegada ésta en forma total o parcial, el requirente tiene derecho a impugnar el presente acto administrativo, recurriendo ante el Consejo para la Transparencia, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información, conforme lo establece el artículo 24 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, reclamación que deberá presentarse dentro del plazo de quince días contado desde la notificación de esta resolución.

**2. La División Servicio al Usuario** deberá entregar el restante de la información requerida dentro del plazo legal, consistente en planilla con la nómina de reclamos ingresados al Canal Gestión Solicitudes Ciudadanas del Fonasa, periodo enero – agosto de 2020.

3. Notifíquese la presente resolución al solicitante por correo electrónico.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



**LUIS BRITO ROSALES**  
**JEFE(A)**  
**DIVISIÓN FISCALÍA**

LBR / JFD / los

**DISTRIBUCIÓN:**

SR. MARCO ZÚÑIGA GALDAMES, CORREO ELECTRÓNICO MARKO@LIVE.CL  
DPTO. DE ASESORÍA JURÍDICO ADMINISTRATIVA  
SUBDPTO. DE TRANSPARENCIA Y LEY DE LOBBY  
SUBDPTO. OFICINA DE PARTES

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)

YZYC4dLz

Código de Verificación

