



2010070076191

02/07/2010 - 11:15

Operador: LADIAZ

Superintendente



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Oficio N° 1161

∴ Amparo Rol A342-09.

∴ Notifica decisión que indica.

SANTIAGO, 30 JUN. 2010

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

DE: DIRECTOR GENERAL DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

A través del presente Oficio me permito notificar a Ud., mediante carta certificada, la decisión final recaída en el amparo Rol A342-09, por denegación de acceso a la información, deducido por don Álvaro Pérez Castro en representación de Crawlford Chile Ltda., de 24 de septiembre de 2009, en contra de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Saluda atentamente a usted,

RAÚL FERRADA CARRASCO  
Director General  
Consejo para la Transparencia



ERM/AHT/map

ADJ.: Decisión final Amparo Rol A342-09

**DISTRIBUCIÓN:**

1. Sr. Álvaro Pérez Castro
2. Sr. Superintendente de Valores y Seguros
3. Expediente Rol A342-09



**Entidad pública:** Superintendencia de Valores y Seguros

**DECISIÓN AMPARO N° A342-09**

**Requiere:** Álvaro Pérez Castro en representación de Crawford Chile Limitada

**Ingreso Consejo:** 24.09.2009

En sesión ordinaria N° 145 de su Consejo Directivo, celebrada el 29 de abril de 2010, con arreglo a las disposiciones de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en adelante, Ley de Transparencia, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, de 2008, el Consejo para la Transparencia, en adelante indistintamente el Consejo, ha adoptado la siguiente decisión respecto del amparo Rol A342-09.

**VISTOS:**

Los artículos 5°, inc. 2°, 8° y 19 N°s 4 y 12 de la Constitución Política de la República; las disposiciones aplicables de la Ley N° 20.285 y N° 19.880; lo previsto en el D.F.L. N° 1 – 19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575; la Ley N° 19.628, de 1999, sobre protección de datos de carácter personal; y, los D.S. N° 13/2009 y 20/2009, ambos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueban, respectivamente, el Reglamento del artículo primero de la Ley N° 20.285, en adelante indistintamente el Reglamento y los Estatutos de Funcionamiento del Consejo para la Transparencia.

**TENIENDO PRESENTE:**

- 1) **SOLICITUD DE ACCESO:** Don Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Ltda., solicitó a la Superintendencia de Valores y Seguros (en adelante también SVS), el 7 de agosto de 2009, que se le entregase copia digitalizada o debidamente fotocopiada y autorizada de los siguientes documentos:
  - a) Respecto de los años 2007 en adelante, los informes de gestión emanados del Departamento de Atención y Educación al Asegurado SVS, los que justifiquen tan singular gestión, las razones para su ineficacia y las medidas que la SVS planea tomar para reparar la pésima calidad de servicio.
  - b) Detalle de los siguientes datos de todos los casos recibidos desde el 1° de enero del año 2007 a la fecha, por el Departamento de Atención y Educación al Asegurado SVS:
    - i. Número de ingreso del reclamo a la SVS.
    - ii. Fecha de ingreso del reclamo.
    - iii. Fecha de respuesta de la SVS al asegurado.
    - iv. Estado actual de la causa.
    - v. Compañía de seguros objeto de la reclamación.
    - vi. Corredor de seguros correspondiente.



- vii. Liquidador oficial de seguros que hizo la liquidación de siniestro, de acuerdo al D.S. N° 863.
- viii. Ramo de la póliza de seguros del seguro comprometido.
- ix. Montos asegurados.
- x. Nombre del reclamante.
- xi. RUT del reclamante.
- xii. Dirección de correo completa del reclamante.
- xiii. Dirección de e-mail del reclamante.
- xiv. Teléfonos de contacto del asegurado y/o reclamante.
- xv. Tipo de siniestro.
- xvi. Monto de la pérdida en disputa.
- xvii. Breve descripción del problema planteado.
- xviii. Resumen de respuesta entregada por la aseguradora a la SVS.
- xix. Resumen de respuesta entregada por la SVS al reclamante o asegurado.
- xx. Lugar físico donde se encuentra en este momento la carpeta o el archivo de cada caso, de manera de consultar los detalles y documentos directamente, en caso de ser necesario.

2) **RESPUESTA:** La SVS respondió dicho requerimiento mediante Ordinario N° 18271, de 21 de septiembre de 2009, señalando principalmente que:

- a) Respecto de los antecedentes solicitados en la primera parte de la presentación, se acompañan en medio digital los informes de reclamos del mercado asegurador (IRMA) y las memorias anuales del Servicio correspondientes a los períodos solicitados, antecedentes de carácter público que, además, están dispuestos para su descarga en el sitio web del Servicio, que contienen los principales hitos de la SVS y, en particular, de la División consultada. Agregan que, en cuanto a los documentos que el solicitante denomina "Informes de Gestión" de la señalada División, se le hace presente que el Servicio no dispone de información interna que responda a dicha denominación ni características, no existiendo informes oficiales ni institucionales efectuados con ese objeto.
- b) En cuanto a la información solicitada en la segunda parte de la presentación, se le hace presente, en primer término, que una póliza de seguro es un contrato privado que contiene diversa información de carácter sensible y reservada de las partes contratantes, cuya naturaleza no se ve alterada ni afectada por el hecho de que la SVS efectúe la fiscalización y regulación administrativa del mercado de seguros. Por tal razón, las consultas y reclamaciones de que conoce la mencionada División, lo que trae aparejada la revisión de pólizas y demás actos accesorios a dicho contrato, y que contiene la información solicitada relativa a la individualización de los peticionarios y de las entidades fiscalizadas por el Servicio -tales como compañías de seguro, corredores de seguro y liquidadores de siniestros, entre otros- y de las materias que motivaron las respectivas presentaciones, la divulgación de dicha información puede tener el mérito de afectar los derechos de dichas personas en su condición de terceros, por lo que la SVS se encuentra obligada a mantener la



reserva de dichos antecedentes, tanto en aplicación del artículo 4° y siguientes de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos de carácter personal, como del artículo 23 del D.L. N° 3.538, de 1930, que establece la Ley Orgánica de la Superintendencia. Por lo anterior, respecto de la información solicitada resulta aplicable la causal de reserva legal establecida en el artículo 21 N° 2 de la Ley de Transparencia.

- c) Agregan que dichas actuaciones, como el procedimiento efectuado por la SVS, recopilan información personal de carácter sensible de parte de los peticionarios referida a aspectos de su salud y aspectos de su vida privada como en el caso de seguros de vida, invalidez o seguros con coberturas de enfermedades y salud propiamente tal. También contienen información que puede afectar su seguridad tratándose de pólizas y siniestros que han hecho necesario ventilar los sistemas de resguardos personales y patrimoniales de los interesados, como su individualización y localización de sus pertenencias. De igual forma, la información solicitada involucra la divulgación de aspectos que pueden referirse a los derechos económicos o comerciales tanto de los interesados como de las entidades fiscalizadas por el Servicio, como sería el caso de las coberturas de crédito, garantía o perjuicios por paralización.
  - d) Por último, señalan que la recopilación de los antecedentes solicitados, y sin perjuicio de la referida reserva, supondría una distracción excesiva de las labores habituales de los funcionarios, configurándose por tanto la causal de reserva legal establecida en el artículo 21 N° 1, letra c), de la Ley de Transparencia. Lo anterior se funda en el hecho de que el número de presentaciones recibidas por la señalada División a partir del 1° de enero del año 2007 a la fecha excede de 9.000, lo que constituye un elevado número de actos administrativos y antecedentes, por lo que la obtención de dichos datos necesariamente conlleva al análisis de cada caso en particular, requiriéndose la utilización de un tiempo excesivo y un alejamiento de las funciones habituales de los funcionarios respectivos en los términos establecidos en la referida causal de reserva legal.
- 3) **AMPARO:** Don Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Limitada, dedujo amparo a su derecho de acceso a la información el 24 de septiembre de 2009, en contra de la SVS, fundamentado en que le habrían denegado el acceso a la información requerida y la información entregada no corresponde a la solicitada.
  - 4) **DESCARGOS U OBSERVACIONES DEL ORGANISMO:** El Consejo Directivo de este Consejo, acordó admitir a tramitación este amparo trasladándolo, mediante Oficio N° 788, de 5 de noviembre de 2009, al Superintendente de Valores y Seguros, quien respondió mediante Ordinario N° 21620, de 19 de noviembre de 2009, señalando principalmente lo siguiente:
    - a) Respecto a la solicitud de informes de gestión de la División de Atención y Educación al Asegurado, hace presente que mediante Oficio N° 18.271, de 21 de septiembre de 2009, se le remitieron al reclamante los informes de reclamos del mercado asegurador (IRMA) y las memorias anuales del Servicio correspondientes a los períodos solicitados, antecedentes de carácter público que, además, están dispuestos para su descarga en el sitio web o, que contienen los principales hitos de la SVS y en particular de la División consultada. No existen en poder del Servicio, otros documentos que den cuenta de esta materia.



- b) En cuanto a los reclamos y consultas presentadas y tramitadas por la División de Atención y Educación al Asegurado, informa que el seguro es un contrato privado, suscrito entre particulares cuyas disposiciones pertenecen e interesan exclusivamente a las partes que lo celebran. Estos contratos no figuran en registros de la Superintendencia, ni en instrumentos públicos y por ello sólo son conocidos por las partes que lo celebran. Los seguros no tienen ninguna exigencia legal de publicidad y contienen información privada de carácter sensible, reservada a las partes contratantes. La naturaleza de la privacidad del seguro no se ve alterada ni afectada por el hecho de que el Servicio que preside, para efectos de tramitación de consultas y reclamos, fiscalice y regule administrativamente aspectos del mercado de seguros. Por tal razón, las consultas y reclamaciones de que conoce la Superintendencia, a las que normalmente se adjuntan copias de pólizas y documentos accesorios a dicho contrato, en donde se contiene información relativa a la identidad de los asegurados y de las compañías aseguradoras, corredores de seguros, liquidadores de siniestros, entre otros, así como las cosas y bienes asegurados, las razones de los rechazos y las coberturas otorgadas, son materias directamente relacionadas con la privacidad de quienes solicitan la intervención de la SVS, derecho amparado por el artículo 19 número 4 de la Constitución Política que garantiza el respeto y protección a la vida privada y a la honra de cada persona y su familia. Lo anterior guarda armonía con el artículo 8° de la Constitución.
- c) Lo que el Servicio que preside ha estimado como reservado, es información propia de los asegurados y los antecedentes que sobre ellos les envían las compañías aseguradoras, es decir, antecedentes de la vida privada de personas, compañías y situaciones particulares identificables, amparadas por el artículo 19 número 4 de la Constitución y recogida por el artículo 8° de la Constitución en relación al número 2 del artículo 21 de la Ley de Transparencia, toda vez que no cabe duda que afecta directamente los derechos de cualquier persona, el dar a conocer o hacer públicos por cualquier vía el patrimonio o los bienes que posee y que se identifican en el caso de los seguros que cubren los riesgos de vehículos o de incendio, su salud en el caso de contratos que otorgan esta cobertura y sus beneficiarios en caso de seguros de vida, por citar algunos ejemplos.
- d) En el procedimiento de tramitación de reclamos y consultas que efectúa la SVS, se conoce y recopila información personal de carácter sensible de parte de los peticionarios referida a aspectos de su salud y aspectos de su vida privada como en el caso de seguros de vida, invalidez o seguros con coberturas de enfermedades y salud propiamente tal. También contienen información que puede afectar su seguridad tratándose de pólizas y siniestros que han hecho necesario ventilar los sistemas de resguardos personales y patrimoniales de los interesados, como su individualización y localización de sus pertenencias. De igual forma, la información solicitada involucra la divulgación de aspectos que pueden referirse a los derechos económicos o comerciales tanto de los interesados como de las entidades fiscalizadas por dicho Servicio, como sería el caso de las coberturas de crédito, responsabilidad civil, garantía o perjuicios por paralización.
- e) Señala que, sin perjuicio de lo anterior y a mayor abundamiento, la reserva de dichos antecedentes se encuentra amparada también por los artículos 9, 10, 11 y 20 de la Ley N° 19.628, así como por el artículo 23 del D.L. N° 3.538, de 1980, que establece la Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros, que obliga a los empleados o personas que a cualquier título presten servicios en la



- Superintendencia, a guardar reserva acerca de los documentos y antecedentes de las personas o entidades sujetas a la fiscalización de ella, siempre que tales documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos, norma cuya infracción es sancionada conforme al inciso primero del artículo 247 del Código Penal, relacionadas con el número 5 del artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- f) Señala que el artículo 10 de la Ley N° 19.628, establece que los datos sensibles no pueden ser objeto de tratamiento, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares. Este artículo recibe plena aplicación a los órganos del estado, según lo indica el artículo 20 de la misma ley al señalar perentoriamente que el tratamiento de datos personales por parte de un organismo público sólo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas de dicha Ley. Asimismo, indica que de acuerdo al artículo 2° de dicho cuerpo legal, se entiende por datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables y por 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.
- g) Justamente los datos solicitados, indica, se refieren a datos de carácter personal, incluidos en seguros de personas identificadas y sensibles, ya que ellos son referidos a circunstancias de su vida privada, entre otros, sus estados de salud, sus relaciones familiares y su patrimonio. Todas las presentaciones de los asegurados contienen datos personales de carácter privado, de acuerdo a Ley N° 19.628 y su entrega al Servicio tiene un fin específico y determinado para los fines de la reclamación administrativa. Por ello no se puede considerar que por el hecho de ser ingresados al Servicio adquieran el carácter de información pública, lo que vulneraría no sólo los derechos garantizados por la Constitución y la Ley, según se ha expuesto, sino también la confianza depositada en el Servicio, por quienes buscan una solución a sus reclamos. La circunstancia que una persona presente una solicitud, consulta o reclamo al Servicio que preside o requiera su intervención por cualquier causa, no supone ni permite suponer que por ese sólo hecho, autorice que su privacidad se haga pública o que sus antecedentes pasen a ser del dominio público, lo que es una consecuencia lógica de la garantía del número 4 del artículo 19 de la Constitución, por lo que cualquier norma o suposición en contrario, vulneraría dicho precepto.
- h) Por lo anterior, respecto de la información solicitada en la segunda parte del requerimiento del reclamante, concluye que resulta aplicable la causal de reserva legal establecida en el artículo 21 número 2 de la Ley de Transparencia, así como la del número 5 que ampara la reserva cuando se trata de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8° de la Constitución Política, en relación con el artículo 10° Transitorio de esa Ley, con la Ley N° 19.628 y el D.L. 3.538, de 1980.
- i) Finalmente, hace presente en este punto, que la propia Ley de Transparencia ha impuesto al Consejo para la Transparencia, el velar por el adecuado cumplimiento



de la Ley N° 19.628 por parte de los órganos de la Administración del Estado, en su artículo 33 letra m).

- j) Sin perjuicio de la razón indicada en el literal anterior, que obliga a la Superintendencia a mantener la debida reserva de la documentación solicitada, informa al Consejo que la recopilación de los antecedentes solicitados por el recurrente, supondría una distracción excesiva e indebida de las labores habituales de los funcionarios, configurándose por tanto la causal de reserva legal establecida en el artículo 21 número 1 letra c) de la Ley de Transparencia. Lo anterior se funda en el elevado número de presentaciones y antecedentes recibidos por la señalada División a partir del 1° de enero del año 2007, por lo que la obtención de dichos datos necesariamente conlleva el análisis de cada caso en particular, requiriéndose la utilización de un tiempo excesivo y un alejamiento de las funciones habituales de los funcionarios respectivos en los términos establecidos en la referida causal de reserva legal, según pasa a exponer.
- i. Informa que durante el año 2007 se recibieron aproximadamente 2.625 solicitudes, el año 2008 fueron 3.672 y en lo que va del año 2009, las solicitudes fueron 3.858, en total unas 10.155 solicitudes aproximadamente. Sin embargo, debe tenerse presente que cada uno de esos casos, implica no solo la solicitud, sino los oficios que por cada reclamo se han remitido a distintas entidades fiscalizadas, las respuestas recibidas y los oficios por mediante de los cuales se informan las conclusiones y opiniones de la Superintendencia, de forma que cada reclamo implica varios documentos, todos ellos de varias páginas. Para efectos de dimensionar el tiempo y trabajo que tomaría solamente copia en medios magnéticos o imprimir en papel los documentos relativos a esta solicitud, informa que revisado el sistema computacional de ingreso y salida de documentos, se registra aproximadamente lo siguiente:

Año	Documentos en PDF <sup>1</sup>		Oficio Elect. V. SOAP Personas <sup>2</sup>		Oficio Elect. Versión Actual <sup>3</sup>		Total	
	Recibidos	Emitados	Recibidos	Emitados	Recibidos	Emitados	Recibidos	Emitados
2007	8669	7411	0	4194	0	0	8669	11605
2008	10252	9435	0	13774	0	0	10252	23209
2009	7220	6241	0	4146	14688	3566	21908	13953

<sup>1</sup> PDF: Documentos que se reciben y se envían mediante oficina de partes. Se escanean en formato pdf y se derivan al destinatario señalado o a la unidad encargada de procesarlo.

<sup>2</sup> Documentos generados a través de un sistema electrónico, con firma electrónica avanzada, orientados a solicitar información a las compañías de seguros por temas de SOAP y seguros de vida. Los documentos se emiten como archivos XML, sin embargo, las respuestas sólo se almacenan en la base de datos del servicio no generando archivos, razón por la cual aparecen los contadores en 0 en documentos recibidos.

<sup>3</sup> Documentos generados a través de un sistema electrónico, con firma electrónica avanzada, orientados a solicitar información a las compañías de seguros por diversos temas. Los documentos se emiten como archivos XML, y las respuestas también generan un archivo XML. En este caso si fue posible contabilizar el número de archivos asociados a las respuestas.



Esta información es aquella que fue remitida directamente a la División de Educación y Atención al Asegurado. Sin embargo pueden presentarse algunos casos que no es posible detectar, en que la tramitación de una solicitud haya sido iniciada por otra unidad del Servicio y derivada posteriormente a esa División, o que se haya iniciado en ésta y posteriormente haya sido derivada por corresponder finalmente a otra división.

- ii. A efectos de imprimir todos los documentos indicados en soporte papel, calcula que se requeriría aproximadamente de un mes de trabajo de una persona, considerando para dicho cálculo que cada documento -89.596 documentos en los 3 años-, contiene un promedio de 3 páginas -total de páginas 268.788- y que se usaría una de las impresoras de red con que cuenta el servicio, que imprime en promedio 20 páginas por minuto. Esto daría aproximadamente 224 horas de impresión y 28 días de trabajo continuo de una persona imprimiendo 8 horas diarias, tiempo al que se debe agregar el necesario para seleccionar los documentos o desarrollar una aplicación específica que permita generar el archivo.
- iii. El número de 3 páginas por documento, se ha estimado sólo para efectos del cálculo, ya que no resulta posible obtener el número efectivo de páginas de cada documento, sin contar manualmente las que incorpora cada uno de los 89.596 archivos, abriéndolos uno a uno. Dicha Superintendencia no cuenta con sistemas que permitan realizar esta labor en forma automatizada. Por esa misma razón, tampoco se ha considerado para efectos de contar el número de páginas, los anexos que habitualmente acompañan a los oficios y sus respuestas y que en muchos casos son voluminosos.
- iv. Al tiempo de impresión de documentos antes indicado, debe agregarse el tiempo necesario para seleccionar los documentos que se requiere imprimir, desde la base de datos computacional lo que debe hacerse uno a uno o bien desarrollar una aplicación especial para estos efectos, tiempo que se estima en dos semanas como mínimo. En cuanto a la grabación de documentos en medios digitales, se requiere, al igual que para la impresión, seleccionar primero los documentos, tiempo que como se dijo anteriormente se estimó en aproximadamente dos semanas y luego realizar la actividad de grabación de los medios (36 Gigabytes) según la siguiente tabla:

Medio	Total Bytes	Capacidad aprox. del medio	Nº de medios aproximados	Minutos Unidad	Total Minutos	Total Horas
CD	36.000.000.000	700.000.000	55	30	1650	28
DVD	36.000.000.000	4.700.000.000	10	40	400	7

Es decir, en el mejor de los casos, se estima un total de 2 semanas de trabajo, más 4 días para grabar en el caso de los CD y de 1 día para grabar en el caso de DVD.





v. Respecto al número de páginas que en promedio contiene un reclamo o solicitud terminada, señala que es imposible cuantificarlo, ya que implicaría contarlas manualmente una a una por cada uno de los casos ya indicados, variando de acuerdo al tipo de presentación, complejidad de la materia y tramitación del caso, la que puede comprender distintos oficios y presentaciones complementarias. No obstante lo anterior, se puede estimar en términos aproximados, que los expedientes contienen en general la siguiente información y documentos:

- Solicitud o presentación del peticionario: 2 páginas promedio.
- Anexos a la presentación: 15 hojas promedio (póliza, cartas, informes, etc.)
- Oficio al fiscalizado: 2 páginas promedio.
- Respuesta del fiscalizado: 2 páginas promedio.
- Anexos respuesta del fiscalizado: 15 a 20 hojas promedio, que normalmente se refieren a propuestas, formularios, mandatos, declaraciones, condiciones de póliza, informe de liquidación, cartas intercambiadas con el interesado, exámenes e informes médicos, fichas clínicas, entre otros.
- Segundo oficio al fiscalizado: 2 páginas promedio.
- Respuesta del fiscalizado: 2 páginas promedio.
- Oficio respuesta al interesado: 2 páginas promedio.
- Anexos a la respuesta al interesado: 15 a 20 hojas promedio.

Lo anterior da una estimación, por cada solicitud o reclamo tramitado, de aproximadamente entre 57 y 67 páginas por solicitud. Si se considera el número de solicitudes recibidas (10.155 solicitudes en los tres años requeridos), tendríamos en total, entre 578.835 y 680.385 páginas. Esto implicaría más del doble de los tiempos y recursos estimados anteriormente, en términos de impresión.

k) En cuanto a la forma y desglose en que se solicita la información, se informa que el Servicio cuenta con carpetas a las que se incorpora para cada caso en tramitación, cada documento emitido o recibido, en orden cronológico. Sin embargo no se confecciona una base de datos que cuente con los antecedentes solicitados por el reclamante. Por lo anterior, si bien es posible grabar en medio digital o imprimir una carpeta, con las limitaciones de tiempo y costo antes indicadas y garantías constitucionales indicadas, no existe obligación legal ni normativa de generar una base de datos específica para cada solicitante, como se desprende de los artículos 5° y 10 de la Ley de Transparencia, toda vez que no existe en poder de la SVS información que contemple las categorías que indica el reclamante. Sobre ese mismo particular, señala que no hay norma legal o reglamentaria que obligue a la Superintendencia a elaborar y procesar información específica a pedido y a favor de algún particular. Esto, independiente de aquellos datos de que no se dispone, implicaría desarrollar información que no existe ni se encuentra en poder del Servicio y que no se utiliza ni es requerida para fines de fiscalización, lo que va más allá de la



obligación de entregar información que obre en poder del Servicio, que establece la Ley de Transparencia.

- l) Sin perjuicio de considerar que la materia solicitada es reservada por su propia naturaleza, según el artículo 21 número 2 de la Ley de Transparencia y como se señaló previamente, estima que no debe perderse de vista que también significaría un costo importante en recursos y tiempo de la SVS, el requerir la opinión de cada uno de los 10.155 reclamantes, ya que ello implica generar esa cantidad de oficios, sus correspondientes copias y la copia del requerimiento por cada uno de ellos, ensobrarlas y despacharlas por carta certificada, agregando el costo del correo por el envío certificado. A lo anterior, debe adicionarse la recepción, tramitación y evaluación de cada respuesta recibida. Considerando el volumen de documentos implicados y los plazos, ello alteraría completamente el ritmo normal de trabajo de la Superintendencia, por lo que no resultaría posible cumplir con dicha tramitación en los plazos contemplados en la Ley de Transparencia. Como parámetro informa que en el año 2008 se emitieron 35.347 oficios y que en lo que va 2009, se han despachado aproximadamente 21.494 oficios. Así, un procedimiento de consulta implicaría emitir en dos días, casi un tercio de los documentos que se emiten en todo un año o el trabajo de cuatro meses.
- 5) **MEDIDA PARA MEJOR RESOLVER:** En sesión ordinaria N° 106 de su Consejo Directivo, celebrada el 27 de noviembre de 2009, el Consejo acordó, para los efectos de resolver acertadamente el presente amparo solicitar al Servicio reclamado acceder a fijar una visita técnica con funcionarios del Consejo en coordinación con funcionarios de la SVS, a fin de conocer las funcionalidades y características técnicas del sistema informático utilizado por la Superintendencia de Valores y Seguros para registrar y tramitar los reclamos formulados por asegurados en contra compañías aseguradoras. Dicha visita técnica se llevó a efecto el 15 de marzo de 2010, a las 16:00 horas en las dependencias de la SVS, asistiendo por parte de dicho Servicio don Juan Pablo Uribe, Abogado Jefe de la Fiscalía de Seguros, don Juan Eduardo Reyes, abogado del Área de Protección al Inversionista y el Asegurado –en adelante, también APIA- y don Juan Luis Soto, Jefe de Proyecto del Área Informática; mientras que por parte del Consejo, doña María Jaraquemada, Abogada Analista de la Unidad de Reclamos y don Marco Müller, Jefe de Unidad de Arquitectura de Negocios e Información. Se llegó a las siguientes conclusiones respecto al sistema informático utilizado y el costo de procesamiento de la información solicitada:
- a) Sobre el almacenamiento de la información requerida:

	Información Solicitada	Disponibilidad de la Información
1	Número de ingreso del reclamo a la SVS.	Almacenado en el sistema.
2	Fecha de ingreso del reclamo.	Almacenado en el sistema.
3	Fecha de respuesta de la SVS al asegurado.	Almacenado en el sistema.
4	Estado actual de la causa.	Almacenado en el sistema.
5	Compañía de Seguros objeto de la reclamación.	Almacenado en el sistema.
6	Corredor de Seguros correspondiente.	No almacenado en el sistema, existen múltiples intermediarios, la SVS se entiende con las Compañías.



7	Liquidador oficial de seguros que hizo la liquidación del siniestros.	No almacenado en el sistema, forma parte de la gestión de la Compañía, no aplicable en todos los casos, existen múltiples tipos de liquidadores de la compañía y terceros.
8	Ramo de la póliza de seguros del seguro comprometido.	No almacenado en el sistema, puede estar dentro de los antecedentes del caso como documento digitalizado.
9	Montos asegurados.	No almacenado en el sistema, puede estar dentro de los antecedentes del caso como documento digitalizado.
10	Nombre del reclamante.	Almacenado en el sistema.
11	RUT del reclamante.	Almacenado en el sistema.
12	Dirección de correo completa del reclamante.	Almacenado en el sistema.
13	Dirección de e-mail del reclamante.	Almacenado en el sistema.
14	Teléfonos de contacto del asegurado y/o reclamante.	Almacenado en el sistema.
15	Tipo de siniestro.	Almacenado en el sistema.
16	Monto de la pérdida en disputa.	No almacenado en el sistema, puede estar dentro de los antecedentes del caso como documento digitalizado.
17	Breve descripción del problema planteado.	Disponble vía sistema, se obtiene desde el formulario de ingreso.
18	Resumen de respuesta entregada por la aseguradora a la SVS.	No disponible vía sistema, la respuesta, puede formar parte de los documentos digitalizados contenidos en la carpeta de CE.SO.
19	Resumen de respuesta entregada por la SVS al reclamante o asegurado.	No disponible vía sistema, este dato forma parte de los documentos digitalizados contenidos en la carpeta de CE.SO.
20	Lugar físico donde se encuentra en este momento la carpeta o el archivo de cada caso, de manera de consultar los detalles y documentos directamente en el caso de ser necesario.	No disponible vía sistema workflow de seguimiento, esta información puede estar disponible en el sistema de oficina de partes.

b) Sobre el procesamiento de la información:

- i. Existe la posibilidad de solicitar extracciones y procesamientos específicos de información a la unidad de informática.
- ii. El sistema dispone de opciones de reportería, lo que permite extraer la información por distintos criterios.



- iii. Para tener certeza sobre el no registro de ciertos datos en el sistema, se debe solicitar el detalle de la estructura de la base de datos, así como un diccionario de datos respectivo, que explica el significado de cada campo.
  - iv. La existencia de una migración de datos entre el antiguo y nuevo sistema, no constituye una buena práctica en materia de construcción de sistemas de información, lo que hace necesario realizar consultas específicas para cada uno de los sistemas, en consideración a que se solicitan datos desde el 01/01/2007 en adelante y que el nuevo sistema workflow contiene la información sólo desde el 01/01/2010
- c) Estimaciones de esfuerzo: Se estima en 6 horas persona de un profesional informático el tiempo necesario para crear consultas específicas a la base de datos que soporta los dos sistemas (básico y workflow) y generar un listado en excel que contenga los datos almacenados en la base de datos (12 de 20 solicitados), para aproximadamente 10.155 registros (años 2007, 2008, 2009, 2010). Para los otros campos de información, no disponibles vía sistema, es necesario buscar dentro de los documentos de cada carpeta (electrónica o física) los antecedentes requeridos, lo que significa buscar la información en 578.335 documentos (10.155 x 57 páginas promedio de cada carpeta).

Opción Impresión:

578.835/ 20 páginas por minuto = **60 días laborables de impresión.**

Gasto de papel:

578.835/100 = 5.788 resmas de hojas a un valor aproximado de: **\$10.000.000**

Opción Grabación en DVD:

578.835 x 0,5 MB =289.417 MB => 282 GB => 60 DVD => **20 horas de grabación.**

**Y CONSIDERANDO:**

- 1) Que en cuanto a la primera parte de la solicitud de información, esto es, los informes de gestión del Departamento de Atención y Educación al Asegurado, la SVS señala no contar con tales informes, no obstante remite al requirente los informes de reclamos del mercado de asegurador -IRMA-, informes que contienen la información depurada para fines estadísticos, que se realizan cada 6 meses y las memorias anuales correspondientes a tales años. De hecho, en las Memorias de la SVS existen capítulos que tratan de manera específica los principales Hitos de Gestión de cada año relativos a cada División de dicha Superintendencia, con una parte dedicada a la División de Atención y Educación al Asegurado. Por ello, en este caso cabe rechazar el reclamo, toda vez que la información solicitada, según señala la reclamada, no existe y en virtud del principio de máxima divulgación y de facilitación se le hizo entrega de los documentos que contienen parte de la información requerida, esto es, los principales hitos de gestión de la División señalada.

Que respecto a la segunda parte de la solicitud se alegó que no podía entregarse la

Morandé 115 piso 7. Santiago, Chile | Teléfono: 56-2 495 21 00  
[www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl) - [contacto@consejotransparencia.cl](mailto:contacto@consejotransparencia.cl)

Página 11



información solicitada al contener en parte datos personales de carácter sensible, que sería secreta en virtud de las siguientes normas legales: i) El artículo 21 N° 2 de la Ley de Transparencia; ii) La Ley de Protección de Datos Personales; iii) El artículo 23 del D.L. N° 3.538, en relación con el artículo 21 N° 5 de la Ley de Transparencia; y iv) El artículo 21 N° 1 letra c) de la LT, porque procesar tal volumen de información implicaría una distracción indebida de los funcionarios del servicio.

- 3) Que en relación a la alegación que realiza la SVS en cuanto a que los contratos de seguros son contratos privados que no tendrían exigencias legales de publicidad debe señalarse que la información requerida no se extiende a dichos contratos como tales ni a todo su contenido, sino sólo a algunos datos asociados a los reclamos interpuestos en dicho servicio. Por otra parte, el artículo 5° de la Ley de Transparencia establece como principio general que toda información que obre en poder de un órgano de la Administración del Estado es pública, de manera que estando esta información en poder de la Administración tiene, en principio, ese carácter.
- 4) Que la SVS alega que parte de la información solicitada tiene la calidad de datos sensibles, conforme a la Ley N° 19.628, sobre protección de datos personales, por lo que concurriría la causal de reserva o secreto establecida en el artículo 21 N° 5. Sin embargo, la SVS realiza esta alegación de modo genérico y cita ciertos ejemplos pero no señala de manera específica qué parte de lo requerido tendría este carácter.
- 5) Que, no obstante lo anterior, conviene hacerse cargo de estas alegaciones en virtud de la atribución que confiere a este Consejo el art. 33 m) de la LT y atendido que el principio de divisibilidad permitiría distinguir situaciones. En consecuencia, se revisará si dentro de lo solicitado existen datos personales que deban protegerse en virtud de lo establecido en la Ley N° 19.628, sea por constituir datos sensibles o por otras razones.
- 6) Que, en primer lugar, parte de la información requerida son datos personales de individualización —como el nombre, RUT, domicilio, email y teléfono del reclamante— que al relacionarse con la demás hacen que todos los datos pedidos terminen siendo datos personales. Si estos no se entregasen el resto de la información se convierte en datos estadísticos, toda vez que no podrían vincularse con una persona identificada o identificable (art. 2°, literales e y f, de la Ley N° 19.628).
- 7) Que, si analizamos los datos de individualización, a saber, nombre, RUT, dirección de correo completa, dirección de e-mail y teléfonos de contacto del reclamante, conforme el art. 20 de la Ley N° 19.628 el tratamiento de estos datos por parte de un organismo público “sólo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas precedentes. En estas condiciones, no necesitará el consentimiento del titular”. La noción de tratamiento, conforme al art. 2° o) de la misma Ley incluye la **comunicación o cesión** de datos de carácter personal. Las condiciones precedentes que establece la Ley para tratar datos señalan que:
  - a) Art. 4°, inc. 1° a 3°: El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello. / La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público. / La autorización debe constar por escrito. (...): Ninguno de estos supuestos se da en este caso.
  - b) Art. 4°, inc. 4° y 5°: “No requiere autorización el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al



público, cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial, se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento, o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios". Tampoco concurre este supuesto.

- c) Artículo 7°: "Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligados a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese cargo". Por lo ya señalado esta norma se aplicaría en este caso.
- 8) Que, en consecuencia, habiéndose obtenido estos datos de los propios interesados y no de un registro público, sólo pueden tratarse al interior de la SVS y exclusivamente para los fines específicos que motivaron su entrega, descartándose su cesión a terceros. Lo anterior es congruente con lo resuelto por este Consejo el 31 de julio de 2009 a propósito de los casos A10-09 y A126-09.
- 9) Que, respecto de los demás datos solicitados puede señalarse lo siguiente:
- a) Número de ingreso del reclamo a la SVS, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta de la SVS al asegurador, estado actual de la causa: por sí sola no se trata de información que constituya datos de carácter personal (relativa a una persona identificada o identificable), toda vez que se refiere a información referente a un procedimiento administrativo tramitado por parte de un órgano de la Administración del Estado, información que la SVS tiene almacenada en su sistema informático de gestión de reclamos y, que a la luz de los artículos 5° y 10 de la Ley de Transparencia, es pública.
- b) Compañía de Seguros objeto de la reclamación, Corredor de Seguros correspondiente, Liquidador Oficial de Seguros que hizo la liquidación de siniestro: La propia SVS publica información estadística relativa a los reclamos, información que ya ha sido entregada al reclamante y que se encuentra en los IRMA –Informes de Reclamos del Mercado Asegurador-, en el cual se señala el número de reclamos contra cada entidad fiscalizada. Por otra parte, la SVS alega que el entregar esta información podría afectar los derechos comerciales y económicos de las aseguradoras, sin fundamentar de qué modo se verían afectados tales derechos, no obstante –además de que dicha información ya se publica- existe un interés público en conocer las compañías contra las cuales se presentan los reclamos y son fiscalizadas por la SVS. Asimismo, el inciso 2° del artículo 23 del D.L. N° 3.538 señala que el Superintendente puede difundir información relativa a los sujetos fiscalizados para velar por la fe pública. No obstante, cabe tener presente que dicha información no se encuentra almacenada en el sistema y habría que obtenerla de los documentos digitalizados respecto de cada reclamo, salvo en lo que respecta a la compañía de seguros objeto de reclamación.
- c) Ramo de la Póliza de Seguros del Seguro comprometido: el tipo de póliza



asociada al nombre del reclamante (asegurado), constituye un dato de carácter personal que incluso puede ser sensible, si se refiere a determinados siniestros, como los de salud o vida. Los IRMA<sup>4</sup> informan acerca del número de reclamos recibidos respecto de los distintos tipos de seguros en 7 categorías: Vehículos Motorizados, Cesantía e Incapacidad Temporal, Incendio y Riesgos Adicionales, Accidentes Personales, SOAP, Robo (excluidos vehículos) y "Otrcs"-, por lo tanto, esta información, disociada de los titulares, está procesada al menos en esos términos.

- d) Montos asegurados: en caso que esta información vaya asociada al nombre del reclamante se trataría de datos personales, toda vez que daría cuenta de la situación económica del reclamante. En caso de que no se informe el nombre, se trata sólo de estadísticas. Al igual que en el caso anterior, tampoco se encuentra almacenada en el sistema.
  - e) Tipo de siniestro y monto de la pérdida en disputa: si en virtud del principio de divisibilidad sólo se informa del tipo de siniestro y el monto de la pérdida y no del nombre del reclamante, constituye un dato estadístico que se puede tratar. En caso contrario, constituiría un dato personal y, además, de carácter sensible en algunos siniestros. Sólo se almacena en los sistemas el tipo de siniestro mas no el monto de la pérdida en disputa, información que puede obrar en los antecedentes digitalizados respecto de cada reclamo.
  - f) Breve descripción del problema planteado, resumen de respuesta entregada por la aseguradora a la SVS, resumen de respuesta entregada por la SVS al reclamante o asegurado: según el detalle de la información que se entregue puede o no contener datos personales e incluso, de carácter sensible. La descripción del problema puede obtenerse del formulario de ingreso que se encuentra disponible en el sistema, no obstante respecto de la restante información requerida, salvo que los propios reclamos contengan estos resúmenes, podríamos estar frente a una solicitud de generación de información.
  - g) Lugar físico donde se encuentra en este momento la carpeta o archivo de cada caso de manera de consultar los detalles y documentos directamente en el caso de ser necesario: en este caso se trata de información pública, sin perjuicio de que no se encuentre disponible vía sistema workflow de seguimiento, podría estarlo en el sistema de oficina de partes.
- 10) Que, adicionalmente, la SVS también invocó la causal de secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N° 5 de la Ley de Transparencia en relación con el artículo 23 del D.L. N° 3.538, de 1980, que aprueba la Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros. Este último artículo establece que *"Los empleados o personas que a cualquier título presten servicios en la Superintendencia estarán obligados a guardar reserva acerca de los documentos y antecedentes de las personas o entidades sujetas a la fiscalización de ella, siempre que tales documentos y antecedentes no tengan el carácter de públicos. La infracción a esta obligación será sancionada en la forma establecida en el inciso primero del artículo 247 del Código Penal. / Lo dispuesto en el inciso anterior, no obstará a que el Superintendente pueda difundir o hacer difundir por las personas y medios que determine, la información o documentación relativa a los*

[http://www.svs.cl/sitio/estadisticas/doc/merc\\_seguros/analisis\\_merc/informe\\_irma\\_2semestre08.pdf](http://www.svs.cl/sitio/estadisticas/doc/merc_seguros/analisis_merc/informe_irma_2semestre08.pdf)

Morandé 115 piso 7. Santiago, Chile | Teléfono: 56-2 495 21 00  
[www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl) - [contacto@consejotransparencia.cl](mailto:contacto@consejotransparencia.cl)

Página 14



*sujetos fiscalizados con el fin de velar por la fe pública o por el interés de los accionistas, inversionistas y asegurados” (las negritas son nuestras). Por esto, si bien existe un deber de reserva por parte de los funcionarios de la SVS este se extiende únicamente a aquella información que no tenga el carácter de pública y, para determinar tal carácter, es preciso remitirse a las disposiciones de la Ley de Transparencia, de manera que el precepto citado no es una causal autónoma de secreto o reserva.*

- 11) Que, respecto a la alegación del art. 21 N° 1 c), esto es, que entregar la información solicitada supondría, debido a su volumen, una distracción indebida de los funcionarios de la SVS, debe señalarse que esta última indica en sus descargos que cada reclamo se tramita en una carpeta y que no cuentan con una base de datos donde incorporen dicha información, por lo que no tienen la obligación de generar la información solicitada por el requirente. Esto es, la SVS reconoce de manera implícita contar con toda la información solicitada pero afirma no tenerla procesada, por lo que debe determinarse si dicho procesamiento implica una distracción indebida de sus funcionarios.
- 12) Que, en primer lugar, en cuanto a la alegación realizada por la SVS de lo que implicaría fotocopiar o digitalizar cada reclamo, cabe destacar que el artículo 17 de la Ley de Transparencia establece que la información se entregará en la forma y por el medio solicitado siempre que ello no implique un costo o gasto excesivo o no previsto, caso en el cual la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles, por lo que si se puede entregar la información de otra forma –menos onerosa, como su procesamiento a través de una búsqueda en la base de datos- debe entregarse de dicha manera.
- 13) Que, con todo, en la visita técnica realizada se pudo constatar que parte de la información requerida se encuentra almacenada en sus sistemas informáticos de gestión y seguimiento de reclamos de la SVS. Según las conclusiones a que se arribó en esta visita puede señalarse que procesar la siguiente información implicaría 6 horas de trabajo de un funcionario de la SVS (la SVS señaló en la visita técnica contar con 12 funcionarios en la APIA de un total de 300 que trabajan en toda la institución) para crear las consultas específicas a las bases de datos y, hecho eso, generar un listado Excel de la siguiente información:
  - a) Número de ingreso del reclamo a la SVS;
  - b) Fecha de ingreso del reclamo;
  - c) Fecha de respuesta de la SVS al asegurado;
  - d) Estado actual de la causa;
  - e) Compañía de seguros objeto de la reclamación;
  - f) Nombre del reclamante;
  - g) RUT del reclamante;
  - h) Dirección de correo completa del reclamante;
  - i) Dirección de correo electrónico del reclamante;
  - j) Teléfonos de contacto del asegurado y/o reclamante;
  - k) Tipo de siniestro; y
  - l) Breve descripción del problema planteado.





- 14) Que, respecto de la restante información requerida –esto es corredor de seguro correspondiente, liquidador oficial de seguros que hizo la liquidación, ramo de la póliza de seguros del seguro comprometido, montos asegurados, monto de la pérdida en disputa, resumen de respuesta entregada por la aseguradora a la SVS, resumen de respuesta entregada por la SVS al reclamante o asegurado y lugar físico donde se encuentra la carpeta o el archivo de cada caso-, si bien podría encontrarse dicha información en los documentos digitalizados respecto de cada reclamo, dicha búsqueda implicaría 60 días laborales de impresión y un gasto de papel aproximado de \$10.000.000 o 20 horas de grabación en DVD.
- 15) Que por lo recién indicado no puede estimarse acreditada la causal de distracción indebida de los funcionarios de sus labores habituales respecto de la información señalada en el considerando 13º, ya que se tardaría alrededor de 6 horas en obtener dicha información. En cambio respecto de la información señalada en el considerando anterior se estima que se halla configurada la causal de reserva contemplada en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley de Transparencia.
- 16) Que, por todo lo señalado precedentemente, y en atención a lo dispuesto por la Ley N° 19.628, se deberá acoger parcialmente el amparo y requerir a la SVS que haga entrega al reclamante de la información que puede obtenerse en formato Excel excluidos los datos personales referidos en el literal g), esto es:
- Número de ingreso del reclamo a la SVS;
  - Fecha de ingreso del reclamo;
  - Fecha de respuesta de la SVS al asegurado;
  - Estado actual de la causa;
  - Tipo de seguro;
  - Compañía de seguros objeto de la reclamación; y,
  - Tipo de siniestro.

**EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE LE ATRIBUYEN LOS ARTÍCULOS 24 Y SIGUIENTES Y 33 B) Y POR LA UNANIMIDAD DE SUS MIEMBROS PRESENTES, ACUERDA:**

- Acoger parcialmente y en la forma indicada en el considerando 16º el reclamo de don Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Limitada, en contra de la Superintendencia de Valores y Seguros, por los fundamentos señalados precedentemente.
- Requerir al Superintendente de Valores y Seguros:
  - Cumplir el presente requerimiento en un plazo que no supere los 10 días hábiles contados desde que la presente decisión quede ejecutoriada, bajo el apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley de Transparencia.
  - Informar el cumplimiento de esta decisión mediante comunicación enviada al correo electrónico [cumplimiento@consejotransparencia.cl](mailto:cumplimiento@consejotransparencia.cl), o a la dirección postal de este Consejo (Morandé N° 115, Piso 7º, comuna y ciudad de Santiago), de manera que esta Corporación pueda verificar que se dé cumplimiento a las obligaciones impuestas precedentemente en tiempo y forma.



- III) Encomendar al Director General de este Consejo notificar la presente acuerdo a don Álvaro Pérez Castro en representación de Crawford Chile Limitada y al Superintendente de Valores y Seguros.

Pronunciada por el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia, integrado por su Presidente don Raúl Urrutia Ávila y los Consejeros don Alejandro Ferreiro Yazigi, don Roberto Guerrero Valenzuela y don Juan Pablo Olmedo Bustos. Certifica don Raúl Ferrada Carrasco, Director General del Consejo para la Transparencia.

