



2010100131880

18/10/2010 - 12:47

Operador: ESALINAS

Superintendente



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

OFICIO N° 2143

:: Reposición de Amparo Rol A342-09.

:: Notifica decisión de reposición que indica.

SANTIAGO, 13 OCT. 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 recaída en la reposición interpuesta en contra de la decisión dictada por este Consejo en el amparo A342-09.

Saluda atentamente a usted,

RAÚL FERRADA CARRILLO
Director General
Consejo para la Transparencia



ERM/AHT/map

ADJ.: Decisión final Amparo A342-09

DISTRIBUCIÓN:

1. Sr. Álvaro Pérez Castro en representación de Crawford Chile Ltda.
2. Sr. Superintendente de Valores y Seguros
3. Expediente Rol A342-09



RESUELVE REPOSICIÓN EN AMPARO ROL A342-09

Entidad pública: Superintendencia de Valores y Seguros - SVS

Requirente: Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Ltda.

Ingreso Consejo: 08.07.2010

En sesión ordinaria N° 188 de su Consejo Directivo, celebrada el 8 de octubre 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 recurso de reposición administrativo deducido en contra de la decisión recaída en el amparo Rol A342-09, de 29 de abril de 2010, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59 de la Ley N° 19.880, de 2003.

VISTOS:

Los artículos 5°, inc. 2°, 8° y 19 N° 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; 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) **DECISIÓN RECURRIDA:** El 29 de abril de 2010, en la sesión ordinaria N° 145 de su Consejo Directivo, este Consejo se pronunció sobre el amparo por denegación de información Rol A342-09, deducido por Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Ltda., en contra de la Superintendencia de Valores y Seguros (en adelante también SVS), y resolvió acogerlo parcialmente, por las consideraciones expuestas en dicho acuerdo. Mediante Oficio N° 1.161, de 30 de junio de 2010 y despachado con la misma fecha, este Consejo notificó por carta certificada dicha decisión al reclamante y al reclamado.
- 2) **REPOSICIÓN:** Mediante presentación de 8 de julio de 2010, don Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Ltda., ha deducido, dentro de plazo legal, recurso de reposición administrativo en contra de la decisión ya individualizada solicitando que se dejase parcialmente sin efecto y, en su reemplazo, se proceda a acoger en su totalidad el amparo interpuesto, por los siguientes fundamentos:



- a) El Estado debe contar con el personal y la tecnología suficiente para procesar la información, analizarla, detectar de inmediato cuando los índices de solvencia del mercado asegurador comienzan a decaer, adoptando oportunamente las medidas del caso y sancionando, mediante políticas claras y generales, las transgresiones que se puedan cometer en contra de la ciudadanía.
- b) Los artículos 3° y 4° del D.L. N° 3.538, de 1980, que crea la Superintendencia de Valores y Seguros, establecen los objetivos y funciones de dicho Servicio, estableciendo la letra b) del artículo 4° que una de éstas constituye la de *“Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas u otros legítimos interesados, en materia de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para entrar a conocer de ellas”*.
- c) De acuerdo a lo dispuesto por la Circular N° 185, de 25 de junio de 1982, de la SVS, que norma sobre las liquidaciones de siniestros y ordena a los agentes regulados aportar mensualmente la información que se ha solicitado, estima que no es posible que no se disponga de los datos que recibe vía informes mensuales y periódicos.
- d) Sólo existen dos causales de reserva definidas por la Ley de Transparencia, esto es, que la información solicitada sea decretada de seguridad nacional y que un tercero se oponga legalmente a la comunicación de la información requerida. En la especie, ninguna de estas dos causales ha sido impetrada por parte alguna. Asimismo, toda información que maneja una institución pública es esencialmente pública, lo que incluye información que los propios ciudadanos ponen voluntariamente a disposición de la entidad pública para que ésta pueda desarrollar su función reguladora.
- e) Es falso el hecho que en alguna oportunidad se le haya entregado, por medio digital, parte de la información solicitada –IRMA-, y en la página web de la SVS no existe a la vista información alguna que permita al visitante dar con parte o toda la información que ésta señala estar disponible.
- f) Asimismo, señala que no es cierto que el resto de la información sea materia de reserva según lo dispuesto por el artículo 23 del D.L. N° 3.538, de 1980.
- g) En cuanto al informe técnico relativo a este caso, señala que respecto al punto 6, corredor de seguros correspondiente; punto 7, liquidador oficial de seguros que hizo la liquidación del siniestro; punto 8, ramo de la póliza de seguros del seguro comprometido; punto 9, montos asegurados; punto 16, monto de la pérdida en disputa; punto 18, resumen de la respuesta entregada por la aseguradora a la SVS; punto 19, resumen la de respuesta entregada por la SVS al reclamante o asegurado; y, punto 20, lugar físico donde se encuentra la carpeta o archivo de cada caso, como señaló previamente, el D.L. N° 3.538, de 1980, obliga a la SVS a disponer de tales antecedentes para el correcto desarrollo de su función fiscalizadora, obligación que la SVS traspasa a sus regulados mediante la Circular N° 185, motivo por el cual es falso que dicha información no exista o no esté disponible en la Superintendencia.



- h) Respecto al costo de 60 días laborales de impresión y gasto en papel, equivalentes a \$10.000.000.- y al costo de grabación de 20 horas de información en 60 CDs, denotan que el autor de dichas excusas sólo pretende incumplir las obligaciones básicas que tiene como servidor público, definidas en el artículo 4° del D.L. N° 3.538, de 1980.
- i) A modo de ejemplo y prueba de que las respuestas de la SVS son absurdas y carentes de veracidad, acompaña copia de oficios de la SVS emanados con ocasión de la necesidad de cumplir con sus funciones fiscalizadoras, a partir del terremoto del 27 de febrero de 2010:
- i. Oficio Circular SVS N° 573, de 01.03.2010.
 - ii. Oficio Circular SVS N° 576, de 02.03.2010.
 - iii. Oficio Circular SVS N° 577, de 04.03.2010.
 - iv. Oficio Circular SVS N° 580, de 10.03.2010.
 - v. Oficio Circular SVS N° 582, de 10.03.2010.
 - vi. Oficio Circular SVS N° 591, de 30.03.2010.
 - vii. Oficio Circular SVS N° 607, de 18.05.2010.
 - viii. Oficio Circular SVS N° 609, de 26.05.2010.
- 3) **TRASLADO EVACUADO POR LA SVS:** El Consejo Directivo de este Consejo acordó admitir a tramitación este recurso de reposición trasladándolo, mediante Oficio N° 1.426, de 6 de agosto de 2010, al Superintendente de Valores y Seguros. Mediante Ordinario N° 15.892, de 19 de agosto de 2010, del Intendente de Seguros, por orden del Superintendente, presentó escrito ante este Consejo, en el cual solicita que se desestime tal recurso en todas sus partes, principalmente por lo siguiente:
- a) En primer lugar, señala que la Circular N° 185, de 1982, a la que alude el reclamante, y sus sucesivas modificaciones, que en definitiva regulan el funcionamiento de los liquidadores de siniestros y el procedimiento de liquidación a emplear por liquidadores y compañías en liquidaciones directas, fue derogada por el artículo 21 del D.S. N° 863/1990, del Ministerio de Hacienda. Por otra parte, la Circular N° 187 suspendió la aplicación de los artículos 19 y 24 de la Circular N° 185, relativos a la información que los liquidadores y compañías, respectivamente, debían enviar a la Superintendencia. El artículo 24 fue posteriormente reemplazado por la Circular N° 405, que a su vez fue reemplazada por la N° 439, reemplazada a su vez por la Circular N° 864, y finalmente por la N° 1.127, que se limita a información de seguros del primer grupo, información que por lo demás no coincide con la indicada en el número 3 de la reposición de don Álvaro Pérez Castro.
 - b) No obstante lo anterior, hace presente que en el marco de la solicitud de acceso a la información que nos ocupa, nunca se pidió al Servicio la información a que se refería la Circular N° 185, de 1982, ya que la solicitud se refería a los reclamos tramitados por la División de Atención y Educación al Asegurado de la Superintendencia, a partir del año 2007 en adelante.



- c) Por otra parte, el recurrente señala que la información que un ciudadano cualquiera pone a disposición de un Servicio Público, pasa a ser pública por ese sólo hecho, aseveración de la cual discrepa. El recurrente no invoca ninguna norma legal que ampare su aseveración, ni en términos generales ni específicos, por el contrario, la revisión de la normativa referida a datos personales, así como la propia Ley de Transparencia y la Constitución Política, garantizan el respeto y la reserva de la vida privada (arts. 21 N° 2 y 8°, respectivamente). En su opinión, y tal como se informó en Oficio N° 21.620, de 19 de noviembre de 2009, afectaría gravemente los derechos de las personas, en la esfera de su seguridad, salud, vida privada y derechos económicos y comerciales, el exponer públicamente aspectos como su salud, su vida privada, sus actividades económicas y comerciales y una infinidad de datos privados que figuran en los antecedentes que remiten cuando solicitan la intervención de la Superintendencia. Sin perjuicio de lo anterior y a mayor abundamiento, la reserva de la información también se encuentra amparada por los artículos 9°, 10, 11 y 20 de la Ley N° 19.628.
- d) Por su parte, el artículo 23 del D.L. N° 3.538, de 1980, que establece la Ley Orgánica de la SVS, 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 1° del artículo 247 del Código Penal, disposición legal que relacionada con el número 5 del artículo 21 de la Ley de Transparencia y con su artículo 1° transitorio establece una causal de reserva o secreto. El inciso 2° de dicha norma legal contempla una facultad –y no obligación– para el Superintendente, para que pueda difundir o hacer difundir por las personas y los medios que determine, la información o documentación relativa a los sujetos fiscalizados con el fin de velar por la fe pública o por el interés de los accionistas, inversionistas y asegurados.
- e) El artículo 10 de la Ley N° 19.628 establece los casos en que los datos sensibles pueden ser objeto de tratamiento, siendo plenamente aplicable a los órganos de la Administración del Estado, de acuerdo al artículo 20 de la misma ley. Justamente los datos solicitados se refieren a datos de carácter personal, incluidos en seguros de personas identificadas, y sensibles, ya que se refieren 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 la Ley N° 19.628 y su entrega al Servicio tiene un fin específico y determinado para los fines de la reclamación administrativa, por lo que 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, sino también la confianza depositada en el Servicio, por quienes buscan una solución a sus reclamos.
- f) En su recurso, don Álvaro Pérez Castro se refiere a cierta información que no estaría disponible, a saber, corredor de seguros correspondiente; liquidador oficial de seguros que hizo la liquidación del siniestro; ramo de la póliza de



seguros del seguro comprometido; montos asegurados; monto de la pérdida en disputa; resumen de la respuesta entregada por la aseguradora a la SVS; resumen la de respuesta entregada por la SVS al reclamante o asegurado; y, lugar físico donde se encuentra la carpeta o archivo de cada caso. En esta parte, el recurrente parece haber entendido mal lo informado en la decisión del Consejo, al resolver la causa que nos ocupa, toda vez que tal como pudo analizar éste en la visita inspectiva, y como consta en el numeral 5) de la parte expositiva, dicha información no figura en los sistemas informáticos de la Superintendencia, pero obviamente puede ser extraída manualmente de las carpetas físicas de los reclamos, lo que implica realizar un trabajo manual y caso a caso.

- g) Respecto a los oficios circulares acompañados por el recurrente, hace presente que la información a que ellos se refieren no es la que fue requerida al amparo de la solicitud de información que nos ocupa, no guarda relación con los reclamos solicitados y se refiere a información e instrucciones relacionadas más específicamente con el sismo ocurrido el 27 de febrero del presente.
- h) Por otra parte, los Informes de Reclamos del Mercado Asegurador, se encuentran publicados en nuestro sitio web, en la sección Educando al Asegurado, donde pueden ser consultadas por cualquier ciudadano - http://www.svs.cl/sitio/estadisticas/seg_irma.php-.
- i) En cuanto a los costos de reproducción, hace presente que esta es una materia expresamente regulada por el artículo 18 de la Ley de Transparencia y regulada en la Instrucción General N° 6 del Consejo, sin perjuicio de reiterar lo señalado en el número 3 del Oficio N° 21.620, de 19 de noviembre de 2009, de la SVS, en cuanto a la aplicación de la causal de reserva del artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley de Transparencia.
- j) Por lo expuesto, la solicitud del recurrente no sólo carece de fundamento legal, sino que se contrapone a normas constitucionales y legales expresas, que tienen por finalidad resguardar entre otras materias, la vida privada de cualquier ciudadano.

Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, verificándose los presupuestos para su procedencia, este Consejo admitirá a tramitación el recurso de reposición intentado por Crawford Chile Ltda., representada por don Álvaro Pérez Castro, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59 de la Ley N° 19.880, sin perjuicio de lo que en definitiva se resolverá.
- 2) Que, una vez admitido a tramitación, procede determinar únicamente, para los efectos de resolver acertadamente la impugnación administrativa deducida por el recurrente, si los argumentos y antecedentes esgrimidos en su respectivo recurso resultan o no suficientes para modificar, reemplazar o dejar sin efecto lo resuelto por este Consejo en la decisión recurrida.
- 3) Que, en la especie, el recurso se interpone solicitando que se reconsidere parcialmente la decisión objeto de la reposición, respecto de la información relativa a



la gestión del Departamento de Atención y Educación al Asegurado y aquella información relativa a los reclamos recibidos por dicha Superintendencia –desde el 01.01.2007 al 07.08.2009– que fue denegada por estimar que su recopilación afectaría el debido cumplimiento de las funciones del órgano, de acuerdo a lo señalado en el considerando 15° de dicha decisión.

- 4) Que respecto a la información relativa a la gestión del Departamento de Atención y Educación al Asegurado el recurrente señala no haber recibido en ningún momento copia de los informes IRMA por medio digital –alegación que, en todo caso, no fue realizada al momento de interponer el amparo, toda vez que, respecto a la información que le había sido entregada, el recurrente fundó su amparo en la circunstancia de que la información entregada no correspondía a la solicitada– y que, además, dicha información no se encontraba disponible en su sitio web. Realizada la búsqueda respectiva por parte de este Consejo, se pudo constatar que, actualmente, en la página web de la SVS, en el enlace correspondiente a “Estadísticas”, “Mercado de Seguros”, “Mercado Asegurador”, “IRMA, Informe Reclamos Mercado”, se puede acceder a los archivos PDF de los informes semestrales desde el 2° semestre del 2007 al 1° semestre del 2010. De la misma manera, en “Publicaciones”, por búsqueda temática –seleccionando la opción de “Memorias”- se puede acceder a los archivos en PDF de las memorias anuales de la SVS correspondientes a los años 2005 a 2008. Por esto, dicha información debe entenderse que se encuentra permanentemente a disposición del público, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley de Transparencia.
- 5) Que, por otra parte, respecto del resto de la información denegada por la decisión recurrida, cabe señalar que dicha denegación se fundó en lo constatado por este Consejo en la visita técnica realizada por sus funcionarios, en la cual se pudo acceder al sistema informático de gestión de reclamos utilizado por el Servicio reclamado, según lo que éste indicó. De la misma manera, las Circulares acompañadas por el reclamante no dicen relación directa con la información por éste solicitada, la cual, tal como se señala en el considerando 9° de la decisión recurrida, se encuentra en su mayor parte en poder de la SVS, no obstante, su búsqueda y procesamiento en la forma requerida por el reclamante implicaría una distracción indebida de los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, afectando así el debido cumplimiento de las funciones de la SVS, de acuerdo a la causal de reserva contemplada en la letra c) del numeral 1 del artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- 6) Que por todo lo señalado precedentemente deberá rechazarse el recurso de reposición interpuesto por Crawford Chile Ltda., representada por don Álvaro Pérez Castro, ya que, a mayor abundamiento, lo dicho no añade nuevos antecedentes que valorar y que conlleven a modificar lo decidido al respecto.



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

- I. Rechazar el recurso de reposición administrativo deducido por don Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Ltda., en contra de la decisión recaída en el amparo Rol A342-09, de 29 de abril de 2010, interpuesto por el recurrente en contra de la Superintendencia de Valores y Seguros, en virtud de los fundamentos expuestos precedentemente.
- II. Encomendar al Director General de este Consejo notificar el presente acuerdo a don Álvaro Pérez Castro, en representación de Crawford Chile Ltda., y al Superintendente de Valores y Seguros.

Pronunciada por el Consejo Directivo del Consejo para la Transparencia, integrado por los Consejeros don Alejandro Ferreiro Yazigi, don Jorge Jaraquemada Roblero y don Juan Pablo Olmedo Bustos. Se deja constancia que el Presidente don Raúl Urrutia Ávila no concurre al presente acuerdo por encontrarse ausente. Certifica don Raúl Ferrada Carrasco, Director General del Consejo para la Transparencia.

