



DENIEGA SOLICITUD DE ACCESO
(AC002W-0000262 y AC002W-0000264)

Santiago, 17 de julio de 2014

RESOLUCIÓN EXENTA J-712

VISTOS:

El artículo 8° de la Constitución Política de la República; la Ley 20.285, de transparencia de la función pública y acceso a la información de la Administración; el Decreto del Ministerio Secretaría General de la Presidencia N° 13, de 2009, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.285; el Decreto con Fuerza de Ley N° 53 del Ministerio de Relaciones Exteriores, de 1979, que crea la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores y establece su estatuto orgánico; la Resolución de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Exenta N° J-204, de 2009, que establece las reglas de procedimiento aplicables a las solicitudes de acceso a información recibidas en el Servicio; el Decreto Supremo N° 41, de 2014, del Ministerio de Relaciones Exteriores; el Memorandum N° 4567 de 8 de julio de 2014, del Departamento Subdirección de Marketing, Comunicaciones, Marcas y CRM; y la Resolución de la Contraloría General de la República N° 1600, de 2008, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el artículo 8° 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 y que 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;

2.- Que, el artículo 5° de la Ley 20.285 dispone que, en virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado;

3.- Que, el artículo 14 de la citada Ley señala que el jefe superior del servicio requerido deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud. Además, el artículo 35 del Decreto del Ministerio Secretaría General de la Presidencia N° 13, de 2009, Reglamento de la Ley 20.285, dispone que en caso que el órgano o servicio requerido deniegue la solicitud de información en virtud de alguna de las causales de secreto o reserva que establece la ley, deberá formular su negativa por escrito, fundada y por el medio que corresponda;

4.- Que, con fecha 20 de junio de 2014, el peticionario don [REDACTED] presentó ante esta Dirección General una solicitud de acceso a la información pública, bajo folio N° AC002W-0000262, en la que requirió lo siguiente:

"1. Copia de bases de datos de ProChile, que incluya todas las regiones, a nivel país, con datos de contacto, email, telefono. 2. Documento(s) mediante el cual que se recoja la información que alimenta su base de datos nacional. Esta información para los últimos 5 años".

5.- Que, en el contexto de la referida solicitud de acceso a la información, este Servicio estimó necesario efectuar una solicitud de aclaración, en los términos del artículo 12 letra b) de la Ley 20.285, a fin que el solicitante especificara a cuál de las seis bases de datos registradas por esta Dirección General en el Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos en el Servicio Civil se refería su requerimiento.

6.- Que, con fecha 26 de junio de 2014, el peticionario presentó, la rectificación requerida por esta Dirección General, señalando lo siguiente:

"En base a lo solicitado indico que la base de datos que solicito es la de clientes/usuarios/beneficiarios de ProChile, corresponde a la N° 2 de las listadas en su consulta. 2. Banco de Datos: CRM_Direcon, Decreto Ley N° 740, Ley de creación de ProChile del 4 de noviembre



de 1974, DFL N° 53 que crea la Dirección de Relaciones Económicas Internacionales de abril de 1979. Contiene información de personas naturales y jurídicas que producen, exportan y participan de acciones de promoción de exportación”.

7.- Que, bajo folio N° AC002W-0000264 y fecha 20 de junio de 2014, el mismo peticionario presentó ante esta Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales otro requerimiento de acceso de información referido al individualizado en el Considerando 4, en el cual solicita lo siguiente:

“En relación a mi anterior solicitud debo especificar que el punto 2 en el que requería información/documento(s) mediante el cual se recoja la información que alimenta su base de datos nacional, me refiero al documento/formulario, sistema, etc. por el cual se recopila la información que pobla la base de datos de ProChile, dónde conste la autorización a la Institución de uso de los datos por parte del dueño o propietario de los datos y los fines con que se levanta esa información”.

8.- Que, a pesar de haberse acotado el universo de la información requerida por el peticionario únicamente a la Base de Datos CRM de este Servicio, mediante Memorándum N° 4567, de 8 de julio de 2014, la Jefa del Departamento Subdirección de Marketing, Comunicaciones, Marcas y CRM ha informado que dentro de los datos que deben procesarse conforme al requerimiento efectuado por el peticionario, se incluyen los correspondientes a 15.804 personas naturales;

9.- Que, conforme lo dispuesto en el literal f) del artículo 2 de la Ley 19.628, constituyen datos personales aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables;

10.- Que, en virtud del artículo 4 de la Ley 19.628, el tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando una ley lo autorice o el titular consienta expresamente en ello. Asimismo, el artículo 7 de dicho cuerpo legal prevé que las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas 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. En tanto que el artículo 20 de la Ley 19.628 señala 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 contenidas en esa ley y, en esas condiciones, no necesitará el consentimiento del titular;

11.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 20.285, esta Dirección General debe, dentro del plazo de dos días hábiles, comunicar por Carta



Certificada a los terceros cuyos derechos pudieren verse afectados en caso de entregarse la información requerida, a fin de otorgarles la oportunidad de oponerse a la entrega de los datos a ellos referidos;

12.- Que el Memorándum citado en el numeral 8 informa sobre los costos que implica para el Servicio efectuar las correspondientes notificaciones a 15.804 personas. Explica que asignando funcionarios con dedicación exclusiva en esta tarea, cumpliendo un horario de 9 a 18 horas, es posible procesar hasta un total de 120 cartas por día (calculando un promedio de 4 minutos por cada carta). Considerando que la Oficina de Partes del Servicio actualmente está conformada por un total de 5 personas, las que no pueden desatender las labores habituales para otorgar prioridad a las 1.054 horas/hombre que este trabajo implica, dicha labor podría ser abordada en un periodo entre 26 y 132 días hábiles, dependiendo si se asigna toda la oficina de partes a esta tarea o solamente un funcionario. Por tanto, es forzoso concluir que no es posible procesar las notificaciones dentro del plazo de 2 días establecido en la normativa aplicable, ya que para ello se requeriría asignar a 66 personas en esta función;

13.- Que, además del costo en recursos humanos que involucra esta solicitud, el citado memorándum informa sobre los costos de material y despacho de las cartas certificadas, que debe calcularse del siguiente modo: los costos de material e implementos para impresión ascienden a \$1.330.296; el costo unitario de envío es de \$999 (precio preferencial otorgado por Correos de Chile a esta Dirección General), lo que significa que el precio de envío asciende a \$15.788.196;

14.- Que, un gasto de la magnitud que irroga esta solicitud de información no está contemplado en el presupuesto anual de esta Dirección General, constituyendo una merma importante en el presupuesto general;

15.- Que en virtud de lo anterior no es posible notificar a un universo tan amplio de personas (15.804) dentro del reducido plazo de 2 días previsto en el referido artículo 20 de la Ley 20.285. Por ende, no pudiendo garantizar el ejercicio del derecho de oposición, es responsabilidad de esta Dirección General adoptar las medidas de resguardo correspondientes;

16.- Que es preciso hacer presente que el requerimiento de información incluso es mucho más gravoso aún si se incluye en el cálculo de costos a los contactos de las personas jurídicas incluidas en CRM. En efecto, dicha base incluye datos referidos a más de 29.000 personas naturales que representan o trabajan en las empresas personas jurídicas registradas en dicha base;

17.- Que, de acuerdo a la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia, en sus Decisiones de Amparo Nos 214-09 y C407-09, cuando se solicite información sobre datos personales cuya divulgación no fuere indispensable para ejercer control social



o que no tenga mayor relevancia para efectos de la solicitud formulada, cabe aplicar el principio de divisibilidad y tachar dicha información;

18.- Que la Instrucción General N° 10 del Consejo para la Transparencia sobre el Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información, en sus numerales 2.4 y 4.3, señala que cuando la información solicitada contenga datos sensibles de un tercero y éste no haya formulado oposición se entenderá que el tercero no accede a la publicidad y el órgano público deberá, en virtud del principio de divisibilidad, tachar aquellos datos de los documentos que los contengan. El Oficio N°487 del Ministro Secretario General de la Presidencia, de 4 de abril de 2012, ha instruido a los órganos de la Administración del Estado en orden a ampliar lo anterior a los datos personales;

19.- Que, proporcionar la segunda parte del requerimiento, esto es, los documentos mediante los cuales se recoge la información que alimenta CRM durante los últimos 5 años implica necesariamente revelar la información de la primera parte, lo que como se ha explicado no es posible dar curso sin vulnerar los derechos de los terceros y entorpecer el normal funcionamiento del Servicio;

20.- Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 N° 1 de la Ley 20.285, constituye una causal de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente el literal c) que es aplicable 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;

21.- Que, en atención a que no es posible otorgar el derecho de oposición de los terceros y que eventualmente la entrega de dicha información les afectaría, es forzoso para esta Dirección General impetrar la causal de secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N° 2 de la señalada norma legal, conforme a la cual se puede denegar total o parcialmente el acceso a la información, cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico;

22.- Que, en relación con la Decisión de Amparos Roles C745-12, C746-12, C749-12, C750-12 y C751-12, respecto del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, el Consejo para la Transparencia estableció que el conjunto de requerimientos de información interpuestos por una misma persona, ante un mismo órgano de la Administración del Estado, en un período acotado de tiempo, puede justificar la concurrencia de la hipótesis de distracción indebida de los funcionarios de dicho



órgano, respecto del cumplimiento regular de sus funciones, recogida en el artículo 21 N° 1, literal c), de la Ley de Transparencia, cuando se acredite que su atención implica la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención de los requerimientos generados por la Ley de Transparencia, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que el servicio debe desarrollar o exigiendo una dedicación desproporcionada a esa persona en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas, implicando, todo ello, una carga especialmente gravosa para el organismo, en términos de la causal de secreto o reserva antes señalada;

23.- Que, de la misma forma, en la Decisión de Amparo Rol C131-14, el Consejo para la Transparencia cita que el artículo 7° N° 1, literal c) del Reglamento de la Ley N° 20.285, el cual dispone 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";

RESUELVO:

I. DENIÉGUENSE parcialmente las solicitudes de información N° AC002W-0000262 y AC002W-0000264, de conformidad con lo dispuesto en los números 1, letra c) y 2 del artículo 21 de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, por estimarse que su publicidad, comunicación o conocimiento pudiera afectar el debido cumplimiento de las funciones del Servicio y los derechos de las personas, de acuerdo a lo señalado en la parte considerativa de la presente resolución.

En virtud de lo anterior, se deberá entregar la información solicitada por el peticionario, salvo la información relativa a las empresas que son personas naturales y respecto de las personas de contacto asociadas a alguna de las personas jurídicas incluidas en la base de datos CRM.

II. NOTIFÍQUESE a don [REDACTED] por correo electrónico, en conformidad a lo establecido en el artículo 12 inciso final de la Ley N° 20.285.



III. INCORPÓRESE la presente resolución denegatoria en el Índice de Actos y Documentos calificados como secretos o reservados de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, una vez que se encuentre a firme en conformidad a lo dispuesto en la Instrucción General N° 3 del Consejo para la Transparencia.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



ANDRÉS REBOLLEDO SMITMANS

Director General de Relaciones Económicas Internacionales



FGV/MAV/SSP

Distribución

- 1.- [REDACTED]
- 2.- Departamento Subdirección de Marketing, Comunicaciones, Marcas y CRM;
- 3.- Departamento Jurídico.
- 4.- Oficina de Partes.



