

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACION N°
AH009T0000520).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00275

SANTIAGO, 08 MAR 2017

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 8, inciso segundo, de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y su Reglamento aprobado por Decreto N° 13, del 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; en el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 8 de febrero de 2017 se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000520, formulada por [REDACTED] mediante la cual señala lo siguiente: "*Solicito correo electrónico de la persona encargada del Departamento de Recursos humanos o alguien de esa área, con el fin de presentarle los servicios que presta la consultora a la que represento.*"

2. Que, previo a pronunciarse sobre la solicitud de información transcrita, cabe anotar que la función de "Encargada/o del Departamento de Recursos Humanos", corresponde al cargo de Jefa/e del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. Ahora bien, a efectos de conocer la identidad de la funcionaria que actualmente desempeña dichas labores, es menester indicar que tal información se encuentra actualmente disponible en el campo denominado "Dotación de Personal", en el ámbito de "Gobierno Transparente", de que dispone la página web de este Servicio, en el link <http://www.sernac.cl/transparencia/index.html>, de conformidad a lo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

dispuesto por el artículo 7 de la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley Nº 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en adelante Ley de Transparencia, pudiendo ser consultada mediante el buscador de que dispone el mismo enlace web señalado. Asimismo, en dicho enlace puede acceder a la identidad de los demás funcionarios del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

3. Que, en lo que respecta a la información sobre las casillas de los correos electrónicos, expresamente requeridos en la presentación transcrita, debe hacerse presente que este Servicio ha centralizado las comunicaciones con la ciudadanía a través de su página web, en el subsitio denominado "Portal de Consumidor" (<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>), el que consiste en un sistema centralizado de atención ciudadana, en el que cualquier persona puede, entre otras materias, expresar su opinión y/o consultas directamente a SERNAC, las cuales posteriormente son derivadas internamente a la unidad correspondiente para su correcta y oportuna respuesta.

4. Que, se estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico de los funcionarios indicados en la solicitud transcrita permitiría a cualquier persona sortear el sistema formal de acceso a las comunicaciones que emanen de la ciudadanía, y que ha dispuesto para tal efecto este Servicio, impidiendo a los funcionarios cumplir adecuadamente con los fines para los cuales han sido contratados, obligándolos a ocupar parte de su jornada de trabajo a contestar las comunicaciones que llegasen en forma directa a sus correos electrónicos, distrayéndolos, de esta manera, de sus labores habituales.

5. Que, si se verificara lo señalado en el considerando anterior, se configuraría la afectación del debido cumplimiento de las funciones habituales de los funcionarios de SERNAC, configurándose, con ello, la causal de secreto o reserva recogida en el artículo 21, en su numeral 1, de la Ley de Transparencia, la cual prescribe que una información se considerara reservada o secreta: "*cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido*".

6. Que, a mayor abundamiento, el Consejo para la Transparencia, al conocer el amparo rol C136-13, el cual trata de la denegación a la entrega de información relativa a las casillas de correo de funcionarios del Servicio de Registro Civil de Chile, se ha pronunciado, en la decisión recaída en dicha reclamación, indicando que: "*...en consecuencia, considerando que el órgano reclamado se encuentra dotado de un sistema centralizado de atención ciudadana con la finalidad precisa de evitar distraer de sus funciones habituales a su personal y de esa forma dar respuesta a los*

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

requerimientos de los usuarios de manera oportuna, este Consejo estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico de sus funcionarios, podría afectar el debido cumplimiento de sus funciones, motivo por el cual se rechazará el presente amparo dando por justificada la concurrencia de la causal de reserva del artículo 21 N° 1 ya citado”.

7. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1º. **DENIÉGASE** la entrega de información solicitada, con fecha 8 de febrero de 2017, por [REDACTED], por concurrir la causal de denegación de acceso a la información contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia.

2º. **DÉJASE CONSTANCIA** que las comunicaciones electrónicas con SERNAC se encuentran centralizadas a través de su página web, en el subsitio denominado “Portal de Consumidor” (<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>).

3º. **NOTIFÍQUESE** de lo resuelto al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor