

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR
DON [REDACTED]
(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000656).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00831

SANTIAGO, 30 JUN 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 2 de junio de 2017, se recibió ante este Servicio, en adelante indistintamente SERNAC, la solicitud de información **AH009T0000656**, formulada por [REDACTED], mediante la cual señala lo siguiente: *"Estimada Institución. Solicito la siguiente información, en consideración a que en el Portal de Transparencia Activa no se encuentra totalmente. Lista de toda la dotación a honorarios que se encuentran actualmente prestando servicios en la Institución, indicando lo siguiente: a. nombre y apellido de cada persona b. correo Institucional Saludos cordiales Andrés Pérez Jara."*

2. Que, en relación con la solicitud de Información transcrita, es del caso hacer presente que lo referente a la Identidad –nombres y apellidos– de todas las personas contratadas por este Servicio bajo la modalidad de honorarios, puede ser consultada en el campo denominado "Dotación de Personal/Dotación a Honorarios", en el ámbito de "Gobierno Transparente" de que dispone la página web de SERNAC, en el link <http://www.sernac.cl/transparencia/index.html>, de conformidad a lo 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 N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en adelante Ley de Transparencia.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Que, en cuanto a la información sobre las casillas de correos institucionales de las personas contratadas por este Servicio bajo la modalidad de honorarios, cabe hacer presente, a modo de contexto previo, que este Servicio ha dispuesto de canales de comunicación específicos con la ciudadanía, tanto a nivel presencial, mediante la atención de público en cada una de las direcciones regionales de SERNAC, como a distancia, mediante el subsitio denominado "Portal del Consumidor" y el respectivo Call Center. Adicionalmente, SERNAC presenta distintas plataformas de atención al público en diversos municipios, a nivel nacional, con los cuales ha suscrito convenios de colaboración, en conjunto con las oficinas móviles que se encuentran permanentemente recorriendo el territorio nacional.

4. Que, en materia de comunicaciones electrónicas, SERNAC las ha centralizado a través de una plataforma disponible en su página web, específicamente mediante el subsitio denominado "Portal de Consumidor" (<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>), consistente en un sistema centralizado de atención ciudadana, a través del cual toda persona puede, entre otras materias, expresar su opinión y/o formular sus consultas directamente a SERNAC, las que, posteriormente, son derivadas internamente a la unidad correspondiente para su correcta y oportuna respuesta.

5. Que, atendido lo anterior, se estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico solicitadas permitiría a la ciudadanía y al público en general sortear el sistema de acceso de comunicaciones a distancia, dispuesto por este Servicio, obstaculizando el cumplimiento adecuado de las funciones para los cuales sus funcionarios y personal han sido contratados, obligándolos a ocupar parte de su jornada de trabajo a contestar las comunicaciones externas que llegasen en forma directa, todas las cuales no necesariamente dirían relación con la protección de los derechos de los consumidores, distrayéndolos, de esta manera, de sus labores habituales.

6. Que, si se verificara lo señalado en el considerando anterior, se configuraría la afectación del debido cumplimiento de sus funciones habituales por parte 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 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 N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en adelante "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"*.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7. Que, en ese sentido, se ha pronunciado el Consejo para la Transparencia, al conocer el amparo rol C136-13, el cual se refirió a la denegación de la entrega de información relativa a las casillas de correo de funcionarios del Servicio de Registro Civil de Chile, 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 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"*.

8. Que, atendido lo señalado anteriormente, es que este Servicio deberá denegar la entrega de las casillas de correo electrónico de las personas que conforman la dotación a honorarios de SERNAC, a los que se refiere expresamente la solicitud transcrita.

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

RESUELVO:

1º. DENIÉGASE parcialmente la entrega de la información solicitada, con fecha 2 de junio de 2017, por ~~la~~ ~~Solicitud~~, por concurrir la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1 de la Ley de Transparencia, en lo que se refiere a las casillas de correo electrónico de aquellas personas que conforman la dotación a honorarios de SERNAC.

2º. SEÑÁLESE al solicitante que la información relativa al nombre y apellidos del personal contratado bajo la modalidad de honorarios de SERNAC se encuentra permanentemente disponible en el Banner de Gobierno Transparente de este Servicio, en el link <http://www.sernac.cl/transparencia/index.html>, específicamente en el campo denominado "Dotación de Personal/Dotación a Honorarios".

3º. 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/>).

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. **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