



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE
INFORMACIÓN SOLICITADA POR

(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000175).

RESOLUCIÓN EXENTA N° **0506**

SANTIAGO, 26 ABR 2016

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 14 de marzo de 2016, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009T0000175, formulada por don Felipe Andrés López Navarro, mediante la cual solicita conocer la siguiente información: "1. Información de contacto (Nombre, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico) del jefe del departamento de comunicaciones, encargado de prensa, jefe de gabinete (si tiene) y encargado de capacitaciones. 2. Información de contacto (Nombre, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico) de los jefes de departamento y encargados de programas de la institución. 3. Información con la dirección de las distintas oficinas de la institución, incluyendo Secretaría regionales, direcciones regionales o lo que proceda. 4. Fecha de aniversario de la institución."

2. Que, en lo que respecta al nombre de los funcionarios que desempeñan las labores indicadas en el considerando anterior, dicha información se encuentra 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 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, pudiendo ser consultada mediante el buscador de que dispone el mismo enlace web señalado, utilizando el "cargo" de los funcionarios mencionados en el considerando anterior como descriptor de búsqueda.



3. Que, en lo que respecta a los correos electrónicos, 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/>), consistente en un sistema centralizado de atención ciudadana, al cual las personas pueden, 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, asimismo, en cuanto al número de teléfono de cada uno de los funcionarios a los que alude la solicitud, se hace presente que esta Servicio ha dispuesto que sus comunicaciones telefónicas con la ciudadanía se establezcan a través de un número único de atención telefónica, el cual es informado mediante la página web de SERNAC, en el enlace web: http://www.sernac.cl/transparencia/archives/2016/2/canales_o_vias_de_ingreso.html.

5. Que, se estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico, como los números telefónicos directos o celular de los funcionarios indicados en la solicitud transcrita permitiría a las personas sortear el sistema de acceso de comunicaciones dispuesto por 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 o responder las llamadas telefónicas recibidas, distrayéndolos, de esta manera, de sus labores habituales.

6. Que, si se verificara lo señalado en el considerando anterior, se configuraría la afectación del deber de cumplimiento de sus 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 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, 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".

7. Que, el Consejo para la Transparencia, al conocer amparo rol C136-13, el cual trata de la denegación a la entrega de información respectiva a las casillas de correo de funcionarios del Servicio de Registro Civil de Chile, se ha pronunciado 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, en lo respectivo a la "información con la dirección de las distintas oficinas de la institución", aquella se encuentra permanentemente a disposición del público en la página web de este Servicio, en el mismo enlace indicado en el Considerando 4 de este acto administrativo.



9. Que, el artículo 15 de la referida Ley de Transparencia señala que: *"Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en internet o en cualquier otro medio, se comunicará al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, con lo cual se entenderá que la Administración ha cumplido con su obligación de informar"*, razón por la cual se estima que al indicar al solicitante la forma de conocer el nombre y cargo de los funcionarios de SERNAC, en la forma expresada en el Considerando 2, de este acto administrativo, como asimismo la información respectiva a los medios de contacto dispuestos por este Servicio y direcciones de oficinas de SERNAC, expresadas en los Considerandos 3, 4 y 5, se está dando cumplimiento a lo mandatado en el ya citado artículo.

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

RESUELVO:

1. DENIÉGASE parcialmente la entrega de información solicitada, con fecha 14 de marzo de 2016, por *[redacted]* en lo que respecta a los casillas de correo electrónico y números telefónicos, fijos y celulares de los funcionarios a lo que hace referencia su requerimiento por cuanto su entrega permitiría a las personas sortear el sistema de acceso de comunicaciones dispuesto por 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 o responder las llamadas telefónicas recibidas, distrayéndolos, de esta manera, de sus labores habituales, configurándose en consecuencia la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 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.

2. SEÑÁLESE al solicitante que la información respectiva a nombre y cargo de los funcionarios de SERNAC se encuentra permanentemente disponible en el link <http://www.sernac.cl/transparencia/index.html>, específicamente en el campo denominado "Dotación de Personal", en cuyo buscador podrá consultar la información solicitada, utilizando el "cargo" o nombre del respectivo departamento como parámetro de búsqueda u otros descriptores que desee utilizar.

3. 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/>).

4. INDÍCASE que los números telefónicos y direcciones de las oficinas de SERNAC se encuentran permanentemente a disposición



de la ciudadanía en la misma página web, en el enlace http://www.sernac.cl/transparencia/archives/2016/2/canales_o_vias_de_ingreso.html.

5. SEÑÁLASE al solicitante que la fecha de aniversario del Servicio Nacional del Consumidor es el día 31 de agosto.

6. 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

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL

★