

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA
DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR**

**(SOLICITUD DE INFORMACIÓN N°
AH009T0000620).**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00705

SANTIAGO, 02 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 5 de mayo de 2017, se recibió ante este Servicio la solicitud de información **AH009T0000620**, formulada por [REDACTED], mediante la cual señala lo siguiente: *"Estimados Junto con saludar, solicito la siguiente información: Nombre, Mail y teléfono de las siguientes Personas • Jefe o Encargado de Unidad de atención Ciudadana • Jefe o Encargado unidad de Informática Atento a tus comentarios, Saludos Cordiales."*

2. Que, previo a referirme a la solicitud de información transcrita, es del caso hacer presente que la función de "Jefe o Encargado de Unidad de atención Ciudadana", entendiéndose por atención ciudadana aquella que se brinda por este Servicio de manera presencial a los ciudadanos que así lo requieren, es desempeñada por la Encargada de la Unidad de Atención de Público (U.A.P.), dependiente de la Dirección Regional Metropolitana de este Servicio. Por su parte, la función de "Jefe o Encargado unidad de Informática" se encuentra radicada en la Jefatura del Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico. Respecto de ambos cargos, los respectivos nombres de quienes los ocupan pueden ser consultados en el campo denominado "Dotación a contrata", a abril de 2017, del ítem "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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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. Dicha información puede ser consultada mediante el buscador de que dispone el mismo enlace web señalado, utilizando el "cargo" de los funcionarios aludidos como descriptor de búsqueda.

3. Que, señalado lo anterior, es del caso hacer presente que este Servicio ha dispuesto múltiples canales de comunicación con la ciudadanía, tanto presencial, mediante la atención de público en cada una de las Direcciones Regionales de SERNAC, como a distancia, mediante la atención virtual en el subsitio denominado "Portal del Consumidor" y la atención telefónica en 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 lo que respecta a las casillas de correos electrónicos de ambos funcionarios, expresamente requeridos en la solicitud de información transcrita, es menester consignar que este Servicio ha centralizado las comunicaciones electrónicas 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, a través del 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.

5. Que, asimismo, en cuanto al número de teléfono de cada uno de los funcionarios a los que alude la solicitud, se hace presente que este 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 (http://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/4/canales_o_vias_de_ingreso.html)

6. Que, atendido lo anterior, se estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico y los números telefónicos de ambos funcionarios permitiría a cualquier persona sortear el sistema de acceso de comunicaciones a distancia, tanto electrónicas como telefónicas, dispuesto especialmente por este Servicio, obstaculizando, de esa manera, el cumplimiento adecuado de las funciones para los cuales han sido contratados, obligándolos a ocupar parte de su jornada de trabajo a contestar

información solicitada, con fecha 5 de mayo de 2017, 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 y números telefónicos de la Encargada

1°. DENIEGASE la entrega de

RESUELVO:

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

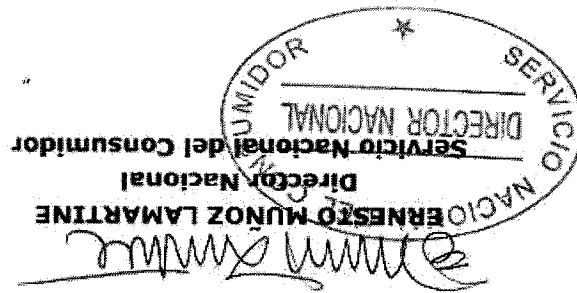
9. Que, atendido lo señalado anteriormente, es que este Servicio deberá denegar la entrega de las direcciones de correo y números telefónicos solicitados de los funcionarios indicados en el considerando segundo, es decir, la Encargada de la Unidad de Atención de Público, dependiente de la Dirección Regional Metropolitana de este Servicio, y la Jefatura del Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico.

8. Que, en ese sentido, se ha pronunciado el Consejo para la Transparencia, en la decisión recaída en el amparo rol C136-13, el cual se refirió la denegación a la entrega de información respectiva 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".

7. Que, si se verificara lo señalado en el considerando anterior, se configuraría la afectación del debido cumplimiento de las funciones de este Servicio, a través de la distracción de las funciones habituales de alguno de sus funcionarios, 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".

de sus labores habituales.

las comunicaciones externas que llegasen en forma directa, todas las cuales no necesariamente dieran relación con sus funciones ni con la protección de los derechos de los consumidores, distrayéndolos, de esta forma, del cumplimiento



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

5°. **NOTIFIQUESE** de lo resuelto al
requiriente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta
Resolución.

4°. **INDÍCASE** que los números
telefónicos y direcciones de las oficinas de SERNAC se encuentran
permanente a disposición de la ciudadanía en la página web de SERNAC
(http://www.sernac.cl/transparencia/archivos/2017/4/canales_o_vias_de_ingr
eso.html).

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/>).

2°. **SEÑÁLESE** al solicitante que la
información relativa al 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", "Dotación a contrata", a abril de 2017, en
cuyo buscador podrá consultar la información solicitada, utilizando el "cargo o
función", señalado en ese banner como parámetro de búsqueda u otros
descriptores que desee utilizar.

de la Unidad de Atención de Público, dependiente de la Dirección Regional
Metropolitana de este Servicio, y de la Jefatura del Departamento de Soporte y
Desarrollo Tecnológico.

Servicio Nacional
del Consumidor
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo