

Subsecretaría de  
Telecomunicaciones

Telecomunicaciones  
con sentido ciudadano

14301

ORD.: N° \_\_\_\_\_ / GN° <sup>623</sup> /

ANT.: Solicitud de Acceso a la Información Pública  
AN002T0001415, de 6/11/2017.

MAT.: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO,

30 NOV. 2017

DE : MARCELO FLORES VARAS  
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES (S)

A : SR. SEBASTIÁN MASSA

Mediante documento citado en antecedente, Ud. requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información: *"En uso del derecho de acceso a información pública, consagrado en la Ley 20.285, sobre Transparencia y Acceso a Información, solicito que suministre la siguiente información para fines de investigación: Dotación de funcionarios de planta, a contrata y a honorarios existentes al mes de noviembre del año 2017. Los datos solicitados específicamente son: 1) Nombre y apellidos; 2) Dirección de correo electrónico; 3) Teléfono de contacto; 4) Cargo o función; 5) Unidad u órgano interno; 5) Calificación profesional o formación."* (SIC).

En relación a que su solicitud de acceso, se adjuntan archivos con información del personal (Contrata y Planta; Honorarios) en formato excel que contienen los siguientes campos por usted requeridos: Nombre, Unidad y lugar de desempeño, descripción de la función y calificación profesional o formación.

Sin perjuicio de lo anterior dicha información se encuentra en los siguientes link:

[http://www.subtel.gob.cl/transparencia/portada\\_planta.html](http://www.subtel.gob.cl/transparencia/portada_planta.html)

[http://www.subtel.gob.cl/transparencia/portada\\_contrata.html](http://www.subtel.gob.cl/transparencia/portada_contrata.html)

[http://www.subtel.gob.cl/transparencia/portada\\_honorarios.html](http://www.subtel.gob.cl/transparencia/portada_honorarios.html)

Los link antes mencionados son actualizados cada mes.

Respecto a la entrega de información correspondiente a los números de teléfono requeridos, es del caso indicar que la Subsecretaría de Telecomunicaciones informa a través de su sitio web un determinado número telefónico de contacto (+56 2 25 88 80 00), obviando otros, lo que tiene por objeto canalizar el flujo de comunicaciones recibidas por el organismo, permitiendo ello sistematizar el ingreso de llamadas conforme a los criterios de prevalencia que el Servicio haya determinado y actuar en relación con dichos criterios, para lo cual la Subsecretaría destina recursos y personal al efecto, mediante la contratación de cuentas telefónicas y secretarías.

En consecuencia, conforme a lo anterior, divulgar aquellos números telefónicos respecto de los cuales el órgano no cuenta con el mecanismo de canalización de comunicaciones precedentemente descrito o aquellos

que permiten el acceso directo a autoridades o funcionarios respecto de los cuales, precisamente, se ha elaborado dicho mecanismo, permitiría a las personas sortear el sistema de acceso telefónico a las autoridades o funcionarios públicos dispuesto por el órgano, impidiendo a los funcionarios que ejecutan dicha labor cumplir regularmente con los fines por los cuales han sido contratados. Lo anterior obligaría a las autoridades o funcionarios cuya función regular no es la atención de comunicaciones telefónicas o de público en general, a atender éstos, distrayéndolos de sus labores habituales.

Por lo expuesto, corresponde denegar el acceso a la información relativa al número de teléfono del personal de esta Subsecretaría, toda vez que se configura la causal de reserva dispuesta en el artículo 21 N° 1 de la Ley N° 20.285.

**Subsecretaría de  
Telecomunicaciones**

Telecomunicaciones

con sentido ciudadano

Finalmente y en similar sentido, en lo relativo a la entrega de las direcciones de correos electrónicos del personal de la Subsecretaría consultado, cabe advertir que poner en conocimiento de los ciudadanos las casillas electrónicas del personal del Servicio solicitada, afecta el desempeño de sus labores, puesto que la recepción directa de las inquietudes de los interesados, les obligaría a desatender cuestiones relativas a sus funciones. En este sentido, la Subsecretaría tiene su organización interna, que le permite cumplir las funciones y ejercer las facultades encomendadas por la normativa vigente, estableciéndose los procedimientos y responsabilidades que permiten atender las denuncias, consultas y requerimientos de información ciudadanos, en razón de la especialización de los recursos humanos y técnicos disponibles. Para dichas instancias, existen los respectivos mecanismos de comunicación a través de los cuales las personas pueden hacer llegar sus inquietudes relacionadas con la función pública del Servicio.

En definitiva, la afectación de las funciones del órgano se produce al poner a disposición de los ciudadanos, los correos electrónicos de funcionarios, exponiéndolos a recibir requerimientos masivamente, obviando los canales establecidos para la comunicación entre la entidad pública y los administrados.

Sobre esta materia cabe advertir que el Consejo para la Transparencia se ha pronunciado respecto de solicitudes de información sobre casillas electrónicas de funcionarios públicos en la decisión de amparo Rol C136-13, indicándose al efecto que "(...) el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación tiene a disposición de los usuarios un Sistema Integral de Atención Ciudadana el cual le permite canalizar el flujo de comunicaciones electrónicas que recibe. De este modo, la divulgación de las casillas de correo electrónico respecto de las cuales el órgano no cuenta con el mecanismo de canalización de comunicaciones precedentemente descrito, podría significar una afectación semejante a la descrita en el considerando precedente respecto de los números telefónicos" (considerando 5°). Luego en su considerando 6° señala: "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".

De conformidad a lo razonado y en atención a que la Subsecretaría de Telecomunicaciones cuenta con sistemas integrales que permiten canalizar el flujo de comunicaciones recibidas por el organismo electrónicamente mediante el sitio Web <http://www.subtel.gob.cl/atencion-ciudadana/>, se configura en la especie la causal de reserva del artículo 21 N° 1 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en los términos expuestos, respecto de las casillas de correo electrónico del personal de la Subsecretaría que han sido requeridas.

En todo caso y de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta decisión Usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de este oficio.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



MSC/amt  
DISTRIBUCIÓN:  
- Destinatario [redacted]  
- Gabinete Subtel  
- Oficina de Partes