



DIRECCION DEL TRABAJO

## RESPUESTA A SOLICITUD N° AL003T0011992

**ANT.:**1) Solicitud de Información transparencia N° AL003T0011992.

2) Resolución Exenta N° 1198, de 11-11-2022 de la Dirección del Trabajo, que deja sin efecto Resolución Exenta N° 1542, de 2003, en los términos que se señala y establece nueva estructura orgánica y funcional de la Oficina de Contraloría.

3) Resolución Exenta N° 1252, de 29-09-2021 de la Dirección del Trabajo, relativo a delegación de firma en solicitudes de acceso Ley N° 20.285.

**MAT.:** Responde requerimiento de información que indica.

**SANTIAGO; 08-09-2023**

**DE : DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**A : [REDACTED]  
[REDACTED]  
SANTIAGO-CHILE**

Mediante la presentación indicada en el antecedente 1), se ha recibido por medio del Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección del Trabajo su consulta sobre acceso a la información pública que a continuación se detalla:

*“Hola, llevo llamando hace 5 días a la Dirección del Trabajo sin poder comunicarme. Requiero que me entreguen información del director nacional Sr Pablo Zenteno. teléfono directo de la oficina, correo electrónico y mismos datos de la/el secretaria@.”*

Sobre el particular, informo a Ud., que los requerimientos de la información que obra en poder de los órganos de la Administración del Estado deben ser tramitados conforme a las disposiciones de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento publicado con fecha 13.04.09, en el Diario Oficial, los cuales regulan el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y amparo y las excepciones a la publicidad de la información, todo concordado con las normas contenidas en la ley N°19.268 sobre Protección de la Vida Privada -datos personales y sensibles.

Enseguida, analizada su presentación conforme a las disposiciones de la Ley N° 20.285, ya citada, se informa lo siguiente:

Los datos de contacto solicitados, tanto los teléfonos como las casillas electrónicas institucionales de cada funcionario/a, corresponde a información que se encuentra amparada por la causal de reserva legal establecida en el artículo 21, N° 1 de la Ley de Transparencia -20.285, y en consecuencia, no puede ser entregada en forma masiva o por esta plataforma.

Sobre ello, la excepción de su entrega dice relación con algún trámite determinado realizado por un usuario/a, en el cual un funcionario/a hace entrega de su casilla electrónica a ese usuario/a con el objeto de agilizar determinados trámites o facilitar la comunicación entre el Servicio y la persona que requiere la gestión, permitiéndole actuar con mayor eficiencia. Situación que aplica a todos los funcionarios.

Luego, bien podemos señalar que lo solicitado no constituye información pública en los términos que se describen en los artículos 5 y 10 de la Ley 20.285, ya aludida, ya que por sí sola una casilla electrónica no entrega más información que aquella que dice relación con el hecho de que ella pertenece a un funcionario público, lo que se desprende de su extensión: “@dt.gob.cl”.

De lo anteriormente expuesto, entendiendo que más que información pública, la casilla electrónica es una herramienta de trabajo asignada al funcionario público para facilitar el desempeño de sus funciones, contexto bajo el cual es deber del Estado de velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, se ha estimado que la entrega de las casillas electrónicas se encuentra protegida por la causal de reserva del artículo 21 N° 1, de la Ley de Transparencia, dado que su divulgación podría afectar el debido cumplimiento de las funciones del Servicio.

En tal sentido, hacer entrega de estas casillas electrónicas de manera masiva o genérica afectaría todos los otros canales formales de acceso por los cuales el usuario de este organismo, (trabajador, empleador y organizaciones sindicales), accede a los diversos servicios y prestaciones de competencia de la Dirección del Trabajo.

Asimismo, las casillas electrónicas más que ser información pública propiamente tal, constituyen un “canal para enviar y recibir información”, único rol que cumple un correo electrónico.

En síntesis, siendo una casilla de correos electrónico y teléfonos de determinados funcionarios/as una “*herramienta de trabajo*” destinada únicamente al envío y recepción de información que permite agilizar comunicaciones internas y externas que cada funcionario/a determine en el desarrollo de su función, **debiendo prevalecer su buen uso, evitando efectos perjudiciales, como podrían ser los mensajes electrónicos masivos no solicitados** recibidos en las casillas electrónicas de los Órganos de la Administración del Estado, afectando el debido cumplimiento de las funciones del Servicio.

A su vez, hacer entrega de las casillas electrónicas, puede dañar dicho canal de comunicación, dado que, los correos electrónicos son la puerta de ingreso de programas maliciosos o virus, y como el correo electrónico es una herramienta altamente usada, lo convierte en una fuente muy vulnerable respecto de ataques y de introducción de malware en el Servicio. Situación que afectaría gravemente las funciones que este órgano fiscalizador debe realizar (notificaciones, citaciones, etc.), así como también, el daño interno que pueda causarse respecto de la información y sistemas que existen en esta Dirección del Trabajo.

Enseguida, otro aspecto a considerar, es que de entregarse de manera masiva o genérica las casillas electrónicas de determinados funcionarios/as afectaría al Servicio al dejarlo en situación susceptible de ser obligado a dar respuesta por vías no habilitadas al efecto, a hechos del cual tome conocimiento mediante su correo electrónico, o expuesto a reclamos por no atender dichos requerimientos oportunamente, lo cual genera un desmedro del desarrollo digital y avances tecnológicos implementados por esta Institución, lo cual se contrapone con los objetivos del plan de modernización de los Servicios Públicos y temas de “Transformación Digital”.

Por lo anterior, en decisión de amparo Rol C3643-16, el Consejo para la Transparencia, en su considerando 4), “*ha desestimado la entrega de las casillas electrónicas de los funcionarios de un órgano de la administración del Estado, por estimar que su divulgación podría eventualmente afectar el debido cumplimiento de sus funciones. En efecto, en la decisión de amparo Rol N° C136-13, razonó que «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(...) 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». En similar sentido, se pronunció en la decisión C1663-16 (respecto de la entrega de números de teléfonos).”*

Mismo criterio de decisión de amparo C2875-23, de 19 de junio de 2023, señalando que “*lo relativo a las casillas de correo electrónico y número de teléfono de los funcionarios consultados, por tratarse de información cuya divulgación afecta las funciones del organismo. Aplica criterio contenido en las decisiones de amparo Rol C611-10 y C982-12 y Rol C136- 13, entre otras.*”

Sin perjuicio de todo lo indicado, siendo el Sr. Pablo Zenteno, Director Nacional del Trabajo, autoridad máxima de este Servicio, si bien no es posible hacer entrega de los datos solicitados, se informa que existen diversos canales establecidos para acceder a cada uno de los servicios y trámites que son competencia de este órgano público.

En efecto, esta Dirección del Trabajo cuenta con una estructura organizacional que permite a los usuarios acceder a través de diversas plataformas, sean digitales o presenciales, para ingresar sus requerimientos, presentaciones según sea la materia sobre la cual versa su necesidad, o para dirigirse a las autoridades, como al Director del Trabajo, Subdirector, Jefes de Departamentos, Jefes de Oficinas, entre otros, como se indica a continuación:

Algunos de los canales de acceso a información o trámites que pueden ser realizados en línea.

1. En la actualidad, la Dirección del Trabajo, tiene su una plataforma digital (página web), donde las personas pueden consultar, informarse, realizar trámites, formular consultas.
2. También puede acceder a todas las direcciones postales, horarios de atención, teléfonos de las Inspecciones del Trabajo a lo largo del país y el nombre de cada Jefe de oficina. Todas las Inspecciones del Trabajo cuentan con una Unidad de Atención de Público.

<https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-22792.html>

3. Se puede realizar una presentación por escrito e ingresarla en cualquier Oficina de Partes de las Inspecciones del Trabajo, o en la Oficina de Partes y Archivo Institucional de la Dirección Nacional, como se indica:
  - En las Inspecciones del Trabajo, ver direcciones en la página web de la Dirección del Trabajo o ver link indicado en el punto anterior.
  - En la Dirección Nacional, ubicada en calle Agustinas 1253 piso 6, Oficina de Partes y Archivo Institucional.
  - O al correo institucional de la Oficina de Partes:  
[upartesyarchivodt@dt.gob.cl](mailto:upartesyarchivodt@dt.gob.cl)

Cabe hacer presente que todos los documentos que ingresan en una oficina de partes son derivados a la dependencia que corresponda a quien este dirigido el documento.

4. Además, existe una gran variedad de trámites y consultas en línea, en la página [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl), en su parte superior encontrara el sitio “**contáctenos**”, para sus consultas.

**Vía Web:** <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-23599.html>

- CONSULTAS LABORALES relacionadas con el Código del Trabajo y sus leyes complementarias:
  - SOLICITUDES Y CONSULTAS SOBRE LEY DE TRANSPARENCIA
  - Para CONTACTO INSTITUCIONAL, Formulario OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias).
5. Existe un Chat en línea que se visualiza al ingresar a la página web.
  6. También puede acceder al teléfono de Atención de Público publicado para consultas, en la página [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl) , el teléfono: 600 450 4000.
  7. Puede ingresar una Solicitud de Audiencia con todas las autoridades del Servicio (sujetos pasivos), Jefes de Departamento u Oficinas, Ley 250.730 Lobby. Ingresando al banner de Gobierno Transparente e ir al recuadro N°15.

Ver <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AL003>.

Los sujetos pasivos de la Dirección del Trabajo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 3° de la Ley 20.730 que regula el Lobby, comprende al jefe del servicio y sus jefes de Departamento, con quienes puede solicitar una audiencia.

<https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AL003/cargos-pasivos?page=1>

8. Siempre es viable hacer llegar por correo postal su presentación al Director Nacional del Trabajo, Direcciones Regionales, Departamento, Unidad o autoridad que requiera.

Finalmente, de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, Ud. podrá interponer Amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia dentro del plazo de quince días hábiles contados desde la notificación de la misma.

En consecuencia, este Servicio procede a denegar la entrega de los correos electrónicos y teléfonos del Director Nacional del Trabajo y/o su secretaria solicitados, en virtud de los argumentos expuestos en el desarrollo del presente documento, en la normativa vigente señalada y jurisprudencia del Consejo para la Transparencia, por estimar que se afecta el debido cumplimiento de las funciones de la Dirección del Trabajo, todo lo cual configura la causal de reserva prevista en el numeral 1 del artículo 21 de la Ley N° 20.285.

“Por Orden del Director Nacional del Trabajo”,

Saluda atentamente a Ud.



**MARIA SOLEDAD MENDEZ ANACONA**  
**SUBJEFA OFICINA DE CONTRALORÍA**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**MSMA/MATT**  
**Distribución.:**  
- Destinataria