



CARTA SDON 000837 /  
SANTIAGO, 29 JUN 2017

SEÑORA

[REDACTED]

**PRESENTE**

De mi consideración:

El Subdirector de Operaciones (TP) del Servicio de Registro Civil e Identificación, "por orden del Director Nacional", de acuerdo a lo resuelto mediante Resolución Exenta N°9, de 10 de enero de 2017, en relación a su petición cuyo contacto se encuentra registrado bajo el N° AK002T0001287, de fecha 8 de junio de 2017, en la cual, indica: "...Solicito la siguiente información: 1. Nombre, ubicación y correo electrónico del funcionario a cargo o responsable de la página web de servicio y del funcionamiento de los sistemas de atención al público a través de ella. 2. Presupuesto anual destinado a la mantención y buen funcionamiento de los sistemas de atención al público a través de la página web.." (SIC), informa a usted lo siguiente:

En relación al primer punto, es posible señalar a usted que el área a cargo de la mantención de la página web del Servicio es la Subdirección de Estudios y Desarrollo, cuyo Subdirector es don [REDACTED], profesional responsable de todas aquellas materias que se encuentran dentro del ámbito de competencia dicha área. Asimismo, el funcionamiento de la página web no se encuentra radicada en una sola persona, sino de un equipo de profesionales pertenecientes a aquella Subdirección, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en calle Catedral N°1772, cuarto piso, Santiago.

Respecto a su consulta relativa al profesional responsable del funcionamiento de los Sistemas de Atención a nuestros usuarios(as), informo a usted que el área a cargo de gestionar y coordinar la atención de clientes institucionales y ciudadanos es el Departamento de Servicios y Atención Ciudadana, el cual depende de la Subdirección de Operaciones de esta institución. El Jefe (S) de dicho departamento es don [REDACTED], quién se encuentra físicamente ubicado en calle Merced N°385, tercer piso, Santiago.

Sobre el particular, es importante señalar, que este organismo ha dispuesto de los siguientes canales de atención para nuestros(as) usuarios(as):

- Oficinas OIRS (Oficina de Información de Reclamos y Sugerencias): A través de buzones destinados a recoger las consultas, sugerencias, reclamos o felicitaciones, los que se encuentran ubicados en todas las Oficinas del país.

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES

Merced 385, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 1200 - (56 2) 261 14001 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

- **Contáctenos:** En nuestro sitio web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl), los usuarios(as) pueden realizar sus consultas, sugerencias, felicitaciones; y reclamos.
- **Call Center:** Contacto telefónico (600 370 2000) destinado a responder consultas relativas a la ubicación de Oficinas, horarios de atención, precios de actuaciones, requisitos para llevar a cabo todo tipo de trámites, derivaciones a especialistas, estados de trámites, entre otras materias. Este servicio, se encuentra disponible de lunes a viernes entre las 8:30 y 20:30 horas, excepto días festivos.

Además de los referidos canales de comunicación, se encuentran habilitadas nuestras redes sociales, instancia en que los usuarios(as) podrán contactarse con nuestra institución a través de twitter y Facebook.

Por otra parte, y en relación a la solicitud de correo electrónico de las personas que indica en su petición, resulta necesario precisar que no es posible proporcionar los datos requeridos en atención a que este Servicio tiene a disposición de los usuarios(as) un Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), el cual, permite canalizar el flujo de comunicaciones y consultas electrónicas que recibe, no habiéndose definido por este órgano aquellos consultados por usted como canales de consulta válidos, de modo tal, que la entrega de esta información, distrae el desarrollo de las funciones habituales de los profesionales descritos, dado que los obligaría a avocarse a tareas que no se encuentran previstas en el ámbito de sus funciones habituales. Lo anterior, se encuentra ampliamente establecido por el Consejo para la Transparencia, en las decisiones de amparos Roles C611-10, C982-12 y C136-13, entre otras resoluciones.

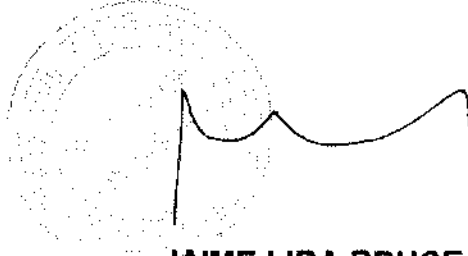
En consecuencia, respecto de los datos indicados precedentemente, y de conformidad con lo dispuesto en la letra c) del artículo 21 N°1 de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública que dispone que "*Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes: 1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente: c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales*", se deniega en esta materia, el acceso a la información solicitada en su requerimiento.

Se hace presente, que el precitado cuerpo normativo, contempla un plazo de 15 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente respuesta para que solicite amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, además, se procederá en su oportunidad a incorporar esta respuesta, en el Índice de actos y documentos calificados como secretos y reservados del Servicio.

#### SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES

Finalmente, en cuanto a su consulta respecto al presupuesto anual destinado a la mantención y buen funcionamiento de los sistemas de atención al público a través de la página web, se encuentra disponible en nuestro sitio web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl), a través de la siguiente ruta, banner Gobierno Transparente/Actos y Resoluciones/Actos de años anteriores con efectos sobre terceros.

Saluda atentamente a usted,



**JAIME LIRA BRUCE**  
Subdirector de Operaciones (TP)



IGC  
REF. N° AK002T0001287/2017  
Distribución.-  
La indicada  
SDO  
lgc

**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES**

Merced 385, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 1200 - (56 2) 261 14001 [www.registrocivil.gob.cl](http://www.registrocivil.gob.cl) Call center 600 370 2000