

## Los datos privados solo pueden ser tratados con autorización del titular o si la ley lo faculta

Evite entregar esa información que es sensible, aunque sea común que las empresas o instituciones se la soliciten.

Únicamente para fines específicos:

Con tantas estafas que se reportan en redes sociales y entre amigos y conocidos, cada vez causa más recelo y desconfianza entregar los datos personales a empresas, instituciones o personas desconocidas.

Y casos hay muchos. Jair Goffman, gerente general de una empresa, con motivo de la comida anual de Fiestas Patrias, concurrió con su personal al Restaurante Parrilladas Valerio, de Quilicura. Al momento de solicitar la factura, el garzón le solicitó el e-RUT y la cédula de identidad para verificar los datos. Los facilitó, pero se percató de que le estaban tomando una foto al último documento. Reclamó y le dijeron que esa era la instrucción que tenían.

Solicitó que eliminaran la foto de inmediato, “pero todos sabemos que igual queda el registro”, manifestó a Línea Directa. Y añadió que el encargado le precisó que solo pedían el RUT de la compañía, y que no se quedaban con imágenes de la cédula. No obstante, la preocupación lo llevó a bloquear el documento y requerir uno nuevo.

En el restaurante —junto con lamentar lo ocurrido— nos señalaron que el local cumple estrictamente las exigencias del SII para la emisión de boletas y facturas y que para tal efecto solicitan el e-RUT y la cédula del representante. Aseguran que no conservan copia ni imagen alguna de las cédulas de identidad de sus clientes.

“No existe dentro de nuestros procedimientos autorizados ni habituales la toma de fotografías de cédulas de identidad de clientes ni la retención de tales imágenes. Si en esta ocasión se capturó una, se trató de una acción aislada no autorizada por la administración”, indicaron. Y enfatizaron en que fue debidamente eliminada en el acto y que ya instruyeron medidas correctivas para que no vuelva a ocurrir.

## Uso indebido de datos

Stephanie Astudillo, abogada y académica coordinadora de la Clínica Jurídica de UDLA, sede Viña del Mar, nos aclaró que la actual Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada establece que los datos personales solo pueden ser tratados con autorización del titular o cuando la ley lo permite.

Por lo mismo, tomar fotografías del carné de identidad —como ocurrió en el caso señalado— no se justifica, ya que excede la finalidad de emitir una factura, donde basta con el RUT de la empresa.

Afirma que, en la práctica, estos actos pueden constituir un uso indebido de datos, especialmente porque el número de serie del documento es requerido para trámites relevantes, lo que aumenta el riesgo de fraudes.

La nueva Ley 21.719 —que entrará en vigencia en diciembre de 2026 y que regula la protección y el tratamiento de los datos personales— refuerza este criterio al consagrar el principio de proporcionalidad y exigir que el tratamiento de datos se realice solo para fines específicos y lícitos. “En consecuencia, solo se justifica en trámites legales, bancarios o de seguridad, pero no en situaciones cotidianas”, aclara Astudillo.

Añade que, actualmente, es posible entregar datos básicos como nombre, dirección, profesión o RUT cuando resultan necesarios para cumplir un contrato, emitir una boleta o prestar un servicio. También se considera válido proporcionar información de contacto para fines comerciales, siempre que se respete el derecho a oponerse, afirma.

Lo que no corresponde es solicitar datos sensibles, como los relacionados con salud, religión o ideología, salvo que exista una autorización legal expresa. La Ley 21.719 moderniza esta regulación y establece que solo se pueden recolectar datos pertinentes, adecuados y no excesivos, siempre informando al titular la finalidad de su uso. De esta forma, su entrega debe limitarse al mínimo estrictamente necesario según el contexto.

Sin embargo, comenta que debe tenerse en cuenta que en Chile existen plataformas como el “Rutificador”, que con el simple nombre o número de RUT permiten conocer el domicilio de una persona, lo que demuestra lo delicado de compartir estos datos.

La profesional recalca que la Ley No 19.628 protege la intimidad reconociendo derechos como el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales. Además, impone a quienes manejan información el deber de secreto y la prohibición de usar los datos para fines distintos de los informados.

En caso de infracción, la persona puede recurrir a tribunales para obtener amparo e

incluso reclamar indemnización. Astudillo advierte que la responsabilidad de resguardar los datos también recae en los usuarios. Dice que nunca se debe permitir que se fotografíen tarjetas de crédito por ambos lados, ya que ello puede facilitar fraudes o estafas.

La nueva ley amplía estos resguardos al regular principios como la minimización de datos, crear una agencia de protección de datos y establecer sanciones administrativas severas. Con ello, la defensa de la intimidad deja de depender solo de acciones judiciales y pasa a contar con un resguardo institucional más robusto, recalca.

## Resguardo de empresas

La profesional también se refiere al tema a nivel de empresas y organismos públicos. Afirmar que mientras siga vigente la Ley 19.628, estos deben cumplir con obligaciones como solicitar consentimiento informado, abstenerse de recolectar datos sensibles, salvo excepciones, y atender solicitudes de acceso, rectificación o eliminación.

Sin embargo, deben prepararse para el cambio que trae la nueva que exige una transformación más profunda.

Entre las medidas necesarias se encuentran la implementación de políticas internas de protección de datos, la capacitación permanente del personal, el reforzamiento de protocolos de seguridad y la creación de canales efectivos para que las personas puedan ejercer sus derechos. “Ya no bastará con guardar la información, sino que, será indispensable demostrar que se gestiona y protege activamente, bajo estándares modernos de privacidad y seguridad”, enfatiza.

## NUEVA LEY

La normativa que entrará en vigencia en diciembre de 2026, amplía estos resguardos al regular principios como la minimización de datos, crear una agencia de protección de datos y establecer sanciones administrativas severas. Con ello, la defensa de la intimidad deja de depender solo de acciones judiciales y pasa a contar con un resguardo institucional más robusto.

## Educación ciudadana

La académica de la UDLA considera que, para fortalecer la protección, es esencial fomentar la educación ciudadana respecto al valor y cuidado de los datos personales, así como promover prácticas empresariales responsables en su tratamiento. También se requieren ajustes normativos frente a desafíos que imponen nuevas tecnologías, como la IA y el big data, cuyo uso puede implicar riesgos de perfilamiento y vigilancia. La protección de datos no es solo una meta legal, sino también cultural y tecnológica.

Únicamente para fines específicos:

# Los datos privados solo pueden ser tratados con autorización del titular o si la ley lo faculta

Evite entregar esa información que es sensible, aunque sea común que las empresas o instituciones se la soliciten.

Con tantas estafas que se reportan en redes sociales y entre amigos y conocidos, cada vez causa más recelo y desconfianza entregar los datos personales a empresas, instituciones o personas desconocidas.

Y casos hay muchos. Jair Goffman, gerente general de una empresa, con motivo de la comida anual de Fiestas Patrias, concurrió con su personal al Restaurante Parrilladas Valerio, de Quilicura. Al momento de solicitar la factura, el garzón le solicitó el e-RUT y la cédula de identidad para verificar los datos. Los facilitó, pero se percató de que le estaban tomando una foto al último documento. Reclamó y le dijeron que esa era la instrucción que tenían.

Solicitó que eliminaran la foto de inmediato, “pero todos sabemos que igual queda el registro”, manifestó a Línea Directa. Y añadió que el encargado le precisó que solo pedían el RUT de la compañía, y que no se quedaban con imágenes de la cédula. No obstante, la preocupación lo llevó a bloquear el documento y requerir uno nuevo.

En el restaurante —junto con lamentar lo ocurrido— nos señalaron que el local cumple estrictamente las exigencias del SII para la emisión de boletas y facturas y que para tal efecto solicitan el e-RUT y la cédula del representante. Aseguran que no conservan copia ni imagen alguna de las cédulas de identidad de sus clientes.

“No existe dentro de nuestros procedimientos autorizados ni habituales la toma de fotografías de cédulas de identidad de clientes ni la retención de tales imágenes. Si en esta ocasión se capturó una, se trató de una acción aislada no autorizada por la administración”, indicaron. Y enfatizaron en que fue debidamente eliminada en el acto y que ya instruyeron medidas correctivas para que no vuelva a ocurrir.

## Uso indebido de datos

Stephanie Astudillo, abogada y académica coordinadora de la Clínica Jurídica de UDLA, sede Viña del Mar, nos aclaró que la actual Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada establece que los datos perso-

Sepa qué medidas vienen a futuro para resguardar aún más este derecho que le otorga la ley, que protege los antecedentes personales.

## NUEVA LEY

La normativa que entrará en vigencia en diciembre de 2026, amplía estos resguardos al regular principios como la minimización de datos, crear una agencia de protección de datos y establecer sanciones administrativas severas. Con ello, la defensa de la intimidad deja de depender solo de acciones judiciales y pasa a contar con un resguardo institucional más robusto.



nales solo pueden ser tratados con autorización del titular o cuando la ley lo permite.

Por lo mismo, tomar fotografías del carné de identidad —como ocurrió en el caso señalado— no se justifica, ya que excede la finalidad de emitir una factura, donde basta con el RUT de la empresa.

Afirma que, en la práctica, estos actos pue-

## Educación ciudadana

La académica de la UDLA considera que, para fortalecer la protección, es esencial fomentar la educación ciudadana respecto al valor y cuidado de los datos personales, así como promover prácticas empresariales responsables en su tratamiento. También se requieren ajustes normativos frente a desafíos que imponen nuevas tecnologías, como la IA y el big data, cuyo uso puede implicar riesgos de perfilamiento y vigilancia. La protección de datos no es solo un reto legal, sino también cultural y tecnológico, afirma.

den constituir un uso indebido de datos, especialmente porque el número de serie del documento es requerido para trámites relevantes, lo que aumenta el riesgo de fraudes.

La nueva Ley 21.719 —que entrará en vigencia en diciembre de 2026 y que regula la protección y el tratamiento de los datos personales— refuerza este criterio al consagrar el principio de proporcionalidad y exigir que el tratamiento de datos se realice solo para fines específicos y lícitos. “En consecuencia, solo se justifica en trámites legales, bancarios o de seguridad, pero no en situaciones cotidianas”, aclara Astudillo.

Añade que, actualmente, es posible entregar datos básicos como nombre, dirección, profesión o RUT cuando resultan necesarios para cumplir un contrato, emitir una boleta o prestar un servicio. También se considera válido proporcionar información de contacto para fines comerciales, siempre que se respete el derecho a oponerse, afirma.

Lo que no corresponde es solicitar datos sensibles, como los relacionados con salud, religión o ideología, salvo que exista una autorización legal expresa. La Ley 21.719 moderniza esta regulación y establece que solo se pueden recolectar datos pertinentes, adecuados y no excesivos, siempre informando al titular la finalidad de su uso. De esta forma, su entrega debe limitarse al mínimo es-

trictamente necesario según el contexto.

Sin embargo, comenta que debe tenerse en cuenta que en Chile existen plataformas como el “Rutificador”, que con el simple nombre o número de RUT permiten conocer el domicilio de una persona, lo que demuestra lo delicado de compartir estos datos.

La profesional recalca que la Ley N° 19.628 protege la intimidad reconociendo derechos como el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales. Además, impone a quienes manejan información el deber de secreto y la prohibición de usar los datos para fines distintos de los informados.

En caso de infracción, la persona puede recurrir a tribunales para obtener amparo e incluso reclamar indemnización. Astudillo advierte que la responsabilidad de resguardar los datos también recae en los usuarios. Dice que nunca se debe permitir que se fotografíen tarjetas de crédito por ambos lados, ya que ello puede facilitar fraudes o estafas.

La nueva ley amplía estos resguardos al regular principios como la minimización de datos, crear una agencia de protección de datos y establecer sanciones administrativas severas. Con ello, la defensa de la intimidad deja de depender solo de acciones judiciales y pasa a contar con un resguardo institucional más robusto, recalca.

## Resguardo de empresas

La profesional también se refiere al tema a nivel de empresas y organismos públicos. Afirma que mientras siga vigente la Ley 19.628, estos deben cumplir con obligaciones como solicitar consentimiento informado, abstenerse de recolectar datos sensibles, salvo excepciones, y atender solicitudes de acceso, rectificación o eliminación.

Sin embargo, deben prepararse para el cambio que trae la nueva que exige una transformación más profunda.

Entre las medidas necesarias se encuentran la implementación de políticas internas de protección de datos, la capacitación permanente del personal, el reforzamiento de protocolos de seguridad y la creación de canales efectivos para que las personas puedan ejercer sus derechos. “Ya no bastará con guardar la información, sino que, será indispensable demostrar que se gestiona y protege activamente, bajo estándares modernos de privacidad y seguridad”, enfatiza.

Únicamente para fines específicos:

# Los datos privados solo pueden ser tratados con autorización del titular o si la ley lo faculta

Evite entregar esa información que es sensible, aunque sea común que las empresas o instituciones se la soliciten.

Con tantas estas que se reportan en redes sociales y entre amigos y conocidos, cada vez causa más recelo y desconfianza entregar los datos personales a empresas, instituciones o personas desconocidas.

Y casos hay muchos. Jair Goffman, gerente general de una empresa, con motivo de la comida anual de Fiestas Patrias, concurrió con su personal al Restaurante Parrilladas Valerio, de Quilicura. Al momento de solicitar la factura, el garzón le solicitó el RUT y la cédula de identidad para verificar los datos. Los facilitó, pero se percató de que le estaban tomando una foto al último documento. Reclamó y le dijeron que esa era la instrucción que tenían.

Solicitó que eliminaran la foto de inmediato, "pero todos sabemos que igual queda el registro", manifestó a Línea Directa. Y añadió que el encargado le precisó que solo pedían el RUT de la compañía, y que no se quedaban con imágenes de la cédula. No obstante, la preocupación lo llevó a bloquear el documento y requerir uno nuevo.

En el restaurante —junto con lamentar lo ocurrido— nos señalaron que el local cumple estrictamente las exigencias del SII para la emisión de boletas y facturas y que para tal efecto solicitan el e-RUT y la cédula del representante. Aseguran que no conservan copia ni imagen alguna de las cédulas de clientes de sus clientes.

"No existe dentro de nuestros procedimientos autorizados ni habituales la toma de fotografías de cédulas de identidad de clientes ni la retención de tales imágenes. Si en esta ocasión se capturó una, se trató de una acción aislada no autorizada por la administración", indicaron. Y enfatizaron que fue debidamente eliminada en el acto y que ya instruyeron medidas correctivas para que no vuelva a ocurrir.

## Uso indebido de datos

Stephanie Astudillo, abogada y académica coordinadora de la Clínica Jurídica de UDLA, sede Viña del Mar, nos aclara que la actual Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada establece que los datos perso-

**NUEVA LEY**  
La normativa que entrará en vigencia en diciembre de 2026, amplía estos resguardos al regular principios como la minimización de datos, crear una agencia de protección de datos y establecer sanciones administrativas severas. Con ello, la defensa de la intimidad deja de depender solo de acciones judiciales y pasa a contar con un resguardo institucional más robusto.



## Educación ciudadana

La académica de la UDLA considera que, para fortalecer la protección, es esencial fomentar la educación ciudadana respecto al valor y cuidado de los datos personales, así como promover prácticas empresariales responsables en su tratamiento. También se requieren ajustes normativos frente a desafíos que imponen nuevas tecnologías, como la IA y el big data, cuyo uso puede implicar riesgos de perfilamiento y vigilancia. La protección de datos no es solo un reto legal, sino también cultural y tecnológico, afirma.

den constituir un uso indebido de datos, especialmente porque el número de serie del documento es requerido para trámites relevantes, lo que aumenta el riesgo de fraudes. La nueva Ley 21.719 —que entrará en vigencia en diciembre de 2026 y que regula la protección y el tratamiento de los datos personales— refuerza este criterio al consagrar el principio de proporcionalidad y exigir que el tratamiento de datos se realice solo para fines específicos y lícitos. "En consecuencia, solo se justifica en trámites legales, bancarios o de seguridad, pero no en situaciones cotidianas", aclara Astudillo.

Añade que, actualmente, es posible entregar datos básicos como nombre, dirección, profesión o RUT cuando resulten necesarios para cumplir un contrato, emitir una boleta o prestar un servicio. También se considera válido proporcionar información de contacto para fines comerciales, siempre que se respete el derecho a la oposición, afirma.

Los que no corresponde es solicitar datos sensibles, como los relacionados con salud, religión o ideología, salvo que exista una autorización legal expresa. La Ley 21.719 moderniza esta regulación y establece que solo se pueden recolectar datos pertinentes, adecuados y no excesivos, siempre informando al titular la finalidad de su uso. De esta forma, su entrega debe limitarse al mínimo es-

trictamente necesario según el contexto.

Sin embargo, comenta que debe tenerse en cuenta que en Chile existen plataformas como el "Ratificador", que con el simple nombre o número de RUT permiten conocer el domicilio de una persona, lo que demuestra lo delicado de compartir estos datos.

La profesional recalca que la Ley N° 19.628 protege la intimidad reconociendo derechos como el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales. Además, impone a quienes manejan información el deber de secreto y la prohibición de usar los datos para fines distintos de los informados.

En caso de infracción, la persona puede recurrir a tribunales para obtener amparo e incluso reclamar indemnización. Astudillo advierte que la responsabilidad de resguardar los datos también recae en los usuarios. Dice que nunca se debe permitir que se fotografíen tarjetas de crédito por ambos lados, ya que ello puede facilitar fraudes o estafas.

La nueva ley amplía estos resguardos al regular principios como la minimización de datos, crear una agencia de protección de datos y establecer sanciones administrativas severas. Con ello, la defensa de la intimidad deja de depender solo de acciones judiciales y pasa a contar con un resguardo institucional más robusto, recalca.

## Resguardo de empresas

La profesional también se refiere al tema a nivel de empresas y organismos públicos. Afirma que mientras siga vigente la Ley 19.628, estos deben cumplir con obligaciones como solicitar consentimiento informado, abstenerse de recolectar datos sensibles, salvo excepciones, y atender solicitudes de acceso, rectificación o eliminación.

Sin embargo, deben prepararse para el cambio que trae la nueva que exige una transformación más profunda.

Entre las medidas necesarias se encuentran la implementación de políticas internas de protección de datos, la capacitación permanente del personal, el reforzamiento de protocolos de seguridad y la creación de canales efectivos para que las personas puedan ejercer sus derechos. "Ya no bastará con guardar la información, sino que, será indispensable demostrar que se gestiona y protege activamente, bajo estándares modernos de privacidad y seguridad", enfatiza.

## FOTO DEL LECTOR Reponen tapa de alcantarilla



En Río Guadiana esquina Colón, Las Condes, hay un recolector de aguas lluvia que lleva casi un año sin rejilla. El municipio solo puso cintas que advierten del peligro.

Cuando un vecino reclama responden que esperan el decreto para resolver. ¿Será así con cada problema?

Verónica Lerdo de Tejada

**SOLUCIONADO.**— La Municipalidad de Las Condes nos envió esta imagen, informándonos que "el tema ha quedado resuelto".

## EL CASO DESTACADO

Vecino de edificio Plaza de Armas, tras el incendio del 10 de julio, pide respuestas y transparencia: "¡Estamos sin hogar!"

Diego Zañartu Eberhard

Pido a Línea Directa que por favor obtenga una respuesta del Municipio de Santiago respecto a la situación del edificio Plaza de Armas, incendiado y declarado inhabilitable tras el incendio del 10 de julio. Ya pasó mucho tiempo y el interventor a cargo de la administración de la comunidad no responde nuestros correos. Los residentes salimos con lo puesto. Solo pudimos volver a los departamentos en tres oportunidades y por 10 minutos, para rescatar ropas y cosas esenciales. ¡Estamos sin hogar! Necesitamos transparencia, además de soluciones.

**RESPUESTA.**— De la Municipalidad de Santiago nos contactaron que el vecino se encontraba en el municipio una reunión de coordinación entre directivos municipales, interventores y representantes de la comunidad del edificio que permitía revisar fechas, plazos y acciones a seguir, en función del informe final que entregará el IDIEM. Este último comunicó que adelantará la entrega del documento definitivo para el 10 de agosto. "Se espera que el contenido mantenga el tono positivo de su preinforme, lo que abriría la posibilidad de restituir la habitabilidad del inmueble", dijeron del municipio.

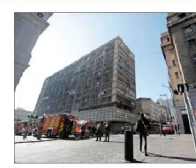
Una vez recibido el informe favorable, la DOM deberá levantar el decreto de inhabilitabilidad (dictado el 15 de julio). En paralelo, se emitirá una resolución de reparación parcial que permitirá iniciar trabajos de mantenimiento que no requieren permiso específico (pintura, cambios de losas y arreglos menores). La administración del edificio será notificada mediante oficio sobre la forma correcta de ejecutar estas obras, garantizando que cumplan los estándares exigidos por la normativa vigente.

El municipio —que resguarda el inmueble con cierre perimetral y seguridad municipal— hará entrega del edificio a la administración el mes de 30 de septiembre, tras pasar la vigilancia interna y el control de accesos. No obstante, la Dirección de Seguridad continuará apoyándolos.

Asimismo, la DOM mantendrá a la administración que, por norma, el uso de ascensores es obligatorio desde el quinto piso hacia arriba y que toda obra mayor de reparación debe ejecutarse con profesionales certificados.

La administración espera financiar estas reparaciones con los seguros comprometidos, lo que les permitirá priorizar la reposición eléctrica y bombas de agua, además de la rehabilitación de los ascensores, estimada en al menos siete meses.

En el caso de los locales comerciales de la galería, su reapertura dependerá de contar con instalaciones eléctricas seguras y suministro de agua, también certificados.



## Prefiere el dinero de vuelta

JAIME JIMÉNEZ PALMA

Cinco días después de adquirir un chaleco por internet en Betasnow, el me avisaron que no tenían el modelo en mi talla y que opté la opción de cambiar el producto por otro de la tienda. Nunca me ofrecieron la alternativa de reembolso de dinero. Exigí esto último y después de un rato dijeron que demora mucho, incluso 30 días. Son solo \$45.452.

**RESUELTO.**— Aunque remitimos este reclamo a la tienda, no obtuvimos respuesta. El lector nos escribió nuevamente para avisar que le devolverán el dinero.

## Lleva 60 días de espera

FERNANDO MOYANO DEL SOLAR P.

El 11 de julio pasado solicité en Extranjería y Migraciones un certificado de nacionalidad. Tras 60 días, el único canal disponible son tickets y la misma respuesta automática, sin plazo ni orientación. Pido tiempos estimados, seguimiento claro y una vía de atención.

**RESUELTO.**— Nos informaron del Servicio Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que el certificado de nacionalidad solicitado se encuentra disponible para su retiro. No obstante, su entrega requiere que la solicitud se realice formalmente a través del Portal de Transparencia, de

conformidad con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública. Para iniciar este trámite, el interesado debe ingresar a <https://servicio.migraciones.cl/solicitud-de-informacion/>. En caso de que el documento se pida en representación de un tercero, es indispensable acompañar la solicitud con un mandato legal o, en su defecto, un certificado que acredite el vínculo de parentesco correspondiente. Días después el lector nos avisó que recibió el documento.

## Tasación que no esperaba

NICOLÁS YATES ORÓSTEGUI

Robaron mi auto y avisé a la aseguradora Renta Nacional. El liquidador ha dilatao demasiado el proceso y la comunicación es a través de grabaciones o cortan el teléfono. La página web no se actualiza y no sé en qué estado se encuentra el siniestro. Recibí una propuesta indemnizatoria por \$10.400.000, calculada por debajo del valor comercial (solo el 75%) y pedí más información. Dijeron que trabajan con una plataforma que revisa todas las publicaciones de teléfonos portales, asociados a la comercialización de vehículos. Pienso que se tomó como referencia otro modelo, inferior al mío o que la tasación fiscal está errada.

**RESUELTO.**— Nos dijeron de Renta Nacional que la demora en la respuesta se debió, en primer lugar, a que la ejecutiva a cargo salió de vacaciones, lo que generó un desfase en los tiempos de atención. Asimismo, aclararon que la diferencia en el monto ofrecido corres-

ponde a la evaluación de la versión del vehículo, información que no estaba especificada ni en el padrón ni en la póliza. Al realizar la corrección con el modelo exacto, la oferta fue ajustada y quedó en línea con lo informado al asegurado. De ello le informaron directamente.

## No acumuló puntos

JEAN-PIERRE KOHLER

Al pasar por caja en el Líder, la funcionaria me explicó que no era posible asociar mi RUT a la compra para acumular puntos Mi Club, pues el sistema se encontraba caído. A los dos días llamé para consultar y dijeron que lo habían solucionado. No obstante, cuando revisé el puntaje me percaté de que se trataba de una transacción anterior. Tomaron el reclamo de nuevo y quedaron en resolverlo. Pasan los días y nada cambia.

**RESUELTO.**— De Líder nos avisaron que se contactaron con su cliente y confirmaron que la compra no se asoció a su puntaje Mi Club. Ya se hizo la corrección manual y el tema quedó solucionado.

## No funcionó el botón

JAIME MADARIAGA FREDES

Según la Ley 20.584 hay un derecho preferente de atención para adultos mayores de 60 años y personas con discapacidad. No obstante, en IntegraMédica esto no se respeta, pues el botón para obtención de número

de atención (retiro de exámenes) no ofrece esta alternativa, pese a que los letreros así lo indican. No han contestado mi reclamo.

**RESUELTO.**— Nos contestaron de IntegraMédica que del área encargada se contactaron con el paciente para ofrecerle una solución oportuna. Dijeron que el inconveniente fue provocado por la desactivación momentánea del botón preferencial del botón, lo que afectó el normal proceso de atención.

## Licencia de conducir

JUAN FRANCISCO LARA ROJAS

Vivo en la comuna de Santiago y desde hace más de un año que estoy intentando agendar una hora para rendir la prueba de primera licencia (A, B y C, caso B). He seguido con paciencia el conducto regular que es básicamente ingresar a la página web de la municipalidad para solicitar dicha hora. Sin embargo, siempre me encuentro con un mensaje que dice que no hay citas disponibles. Y al consultar por teléfono indican que debo obtenerla por la web. Estoy por adquirir un vehículo y necesito ese documento o tendría que dejar el auto estacionado no sé hasta cuándo.

**RESUELTO.**— De la Dirección del Tránsito de la Municipalidad de Santiago se comunicaron con el lector el martes 23 para informarle que "el miércoles 24, a medio día, se habilitará la página [santiago.cl/municipalidad.cl](https://santiago.cl/municipalidad.cl) para que pueda agendar su hora para octubre y noviembre".

Para sus cartas, preguntas y foto-denuncias diríjase a la casilla 130 / Santiago, a [linea.directa@mercurio.cl](mailto:linea.directa@mercurio.cl) o al fax 2956 2611