

DN . ORD. N° 237 /

**ANT.:** Oficio N°3329-3330 del  
Prosecretario de la Cámara de  
Diputados.

**MAT.:** Informa respecto a consulta de  
Diputada Clara Sagardia Cabezas,  
sobre atención para adultos  
mayores.

**SANTIAGO,** 03 JUN 2022

Me refiero a su oficio individualizado en el  
antecedente, mediante el cual, comunica a este Servicio que la honorable Diputada  
señora Clara Sagardia Cabezas, en uso de la facultad que confiere el artículo 9° de  
la Ley N°19.918; Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, y el artículo 308  
del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido se oficie al Director  
Nacional (S) de este Servicio, para solicitar lo siguiente:

*“Mecanismos alternativos a la reserva de horas vía web para la obtención o  
renovación de la cédula de identidad, particularmente para los adultos mayores que  
carecen o desconocen el funcionamiento de internet, indicando la factibilidad de  
reponer el servicio de forma presencial”.*

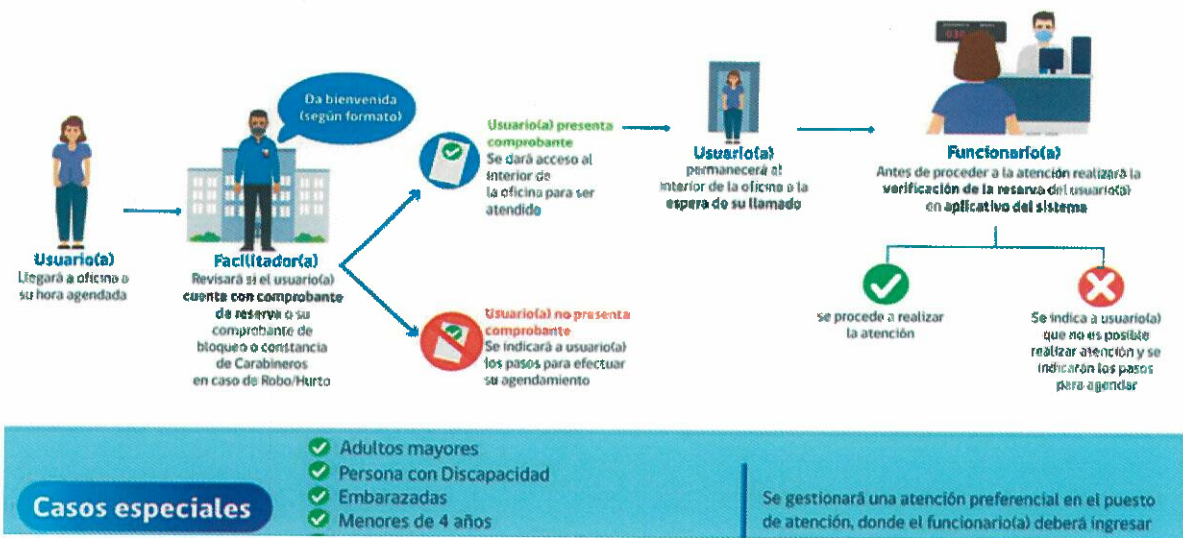
Respecto a lo solicitado, informo que desde  
el año 2020, el Servicio de Registro Civil e Identificación ha implementado una serie  
de iniciativas con el fin de mejorar el modelo de atención, y por ende, la calidad con  
que se entregan los productos y servicios a los/as usuarios/as, considerando de  
forma especial a grupos priorizados, como es el caso de las personas mayores. Con  
este objetivo, se implementó un modelo que buscó disminuir la afluencia de público  
que espera ser atendido en las oficinas presenciales, para ello se diseñó un sistema,  
que consideró entre sus principales aspectos:

1.- Habilitación de espacios con herramientas tecnológicas dentro de las oficinas  
cabeceras regionales del Registro Civil, con el fin de redirigir a los/as usuarios/as a  
canales remotos, para trámites como certificados y clave única y otros servicios,  
debidamente asistidos por funcionarios/as de las correspondientes oficinas.

2.-Incorporación a través del contrato de servicio de guardias del perfil de  
facilitadores, funcionarios/as externos, cuya función es clasificar las filas y orientar  
a los/as usuarios/as de acuerdo con sus necesidades.

**AL SEÑOR  
LUIS ROJAS GALLARDO  
PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS  
PRESENTE**

Cabe destacar que dentro del modelo de atención se consideran casos de atención preferencial, según el flujo de atención. Con este propósito, se ha instruido a cada uno de los/as directores/as regionales del Servicio, que en todas las oficinas en donde la atención se realice por medio de reserva de hora web, las personas mayores tengan atención preferencial, al igual que otros grupos de nuestros usuarios/as, según se explicita en la imagen.



Lo anterior es el reflejo de lo establecido en la Carta de Compromisos del Servicio, específicamente, lo consignado en los derechos de los/as usuarios/as, que en su punto 10 reconoce **“10. Derecho a solicitar una atención preferencial en nuestras oficinas a lo largo del país, si Ud. está embarazada, es adulto mayor o posee algún tipo de discapacidad”**.

Otro aspecto a relevar para la atención de adultos mayores es la atención de cédulas de identidad realizadas por los equipos de atención en terreno, para lo cual las direcciones regionales, implementan la programación de atención de solicitudes de cédulas de identidad en terreno, incluyendo atenciones destinadas a grupos prioritarios, considerando las realidades de cada región, en cuanto a aspectos geográficos, demográficos o climáticos, estableciéndose los siguientes criterios para la atención de grupos focalizados:

| GRUPOS FOCALIZADOS                                        | CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADULTOS MAYORES                                           | Personas con 60 ó más años de edad al momento de efectuar la solicitud                                                                                                    |
| ESCOLARES                                                 | Personas mayores de 6 años cumplidos y hasta cumplir 14 años                                                                                                              |
| PRESCOLARES                                               | Personas con 6 ó menos años de edad al momento de efectuar la solicitud                                                                                                   |
| HABITANTES DE COMUNAS CON ALTA RURALIDAD                  | Comunas con al menos un 60% de población rural, conforme al último CENSO de población publicado por el INE.                                                               |
| ATENCIÓN EXTRANJERO                                       | Conforme al Sistema de Identificación mediante el campo "comuna atención"                                                                                                 |
| DISCAPACITADOS(AS)                                        | Conforme a personas registradas en el Registro Nacional de la Discapacidad al 31 de diciembre del año anterior al cumplimiento del programa                               |
| PERSONAS PERTENECIENTES A PUEBLOS ORIGINARIOS             | Conforme la última información que proporcione CONADI en base a Runes y/o apellidos correspondientes a personas pertenecientes a pueblos originarios.                     |
| EXTRANJEROS(AS) RESIDENTES                                | A obtener del sistema de Identificación del campo "nacionalidad".                                                                                                         |
| BENEFICIARIOS(AS) DE CHILE SOLIDARIO                      | Conforme al Sistema de Identificación mediante el campo "Chile Solidario"                                                                                                 |
| PERSONAS PERTENECIENTES A LAS COMUNAS MÁS POBRES DE CHILE | Personas que viven en las 67 comunas más pobres del país, acorde estudio del Ministerio de Desarrollo Social, equivalentes al primer quintil de comunas de mayor pobreza. |



Sumado a lo anterior, el equipo de atención terreno implementó un plan para poder realizar atenciones destinadas a personas con movilidad reducida, así como también actividades de Gobierno en Terreno y Telecentros, efectuando un total de 2.808 atenciones, durante el año 2021.

Igualmente, informamos que nuestra institución a través de Circular DN N° 0030 del año 2007, instruyó de manera formal; brindar una atención preferencial a todas las personas mayores que concurran a nuestras oficinas, a saber:

- a) En las oficinas y suboficinas, dependiendo de las condiciones o espacios disponibles, se deben mantener o habilitar filas de atención exclusiva y/o preferencial para el adulto mayor.
- b) En relación específicamente con las solicitudes de cédulas de identidad o pasaportes, se debe tomar en cuenta la mayor dificultad que pueden tener los adultos mayores, para realizar su firma en los scanner de los puestos de captura, por lo que se debe considerar una mayor cantidad de intentos.
- c) Con el objetivo que los adultos mayores tengan acceso a redes de protección social y a servicios que les permitan ejercer sus derechos, se requiere la atención prioritaria de solicitudes de cédulas de identidad o pasaportes, en terreno y/o domicilio.
- d) En los trabajos de mantención o remodelación de las oficinas o suboficinas, se debe considerar la habilitación de accesos para adultos mayores y en lo posible contar con sillas o asientos para su mayor comodidad durante la espera.

Debido a lo anteriormente expuesto es posible informar a usted que este Servicio, no ha dejado de atender en forma presencial a los usuarios/as y en el caso de las personas mayores, estas se encuentran entre las personas a quienes este Servicio otorga una atención preferencial.

Sin embargo y atendida su presentación, este Servicio ha tomado contacto con la Oficina de Los Ángeles y se ha reinstruido respecto de la modalidad de atención, que se ha hecho mención en este oficio respecto a los adultos mayores

Finalmente, este organismo se encuentra disponible para analizar las propuestas que signifiquen una oportunidad de mejora y calidad en sus servicios para avanzar así en la construcción progresiva de una institución moderna, cercana, eficiente y accesible a la ciudadanía.

Saluda atentamente a usted,



**JORGE NÚÑEZ SILVA**  
Director Nacional (S)



MANUCRG/MFQ

Ref. Prov. DN N°612/2022

Distribución:

. La indicada

. Archivo D. Nacional SRCel

