



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD JURÍDICA

UN ANEXO

REFS.: N°s. 170.066/17  
CCD 178.938/17

TRANSCRIBE OFICIO QUE INDICA

SANTIAGO,

16 JUN 17 \*008031

16 JUN 17 \*008029 Cumplido con remitir a Ud. copia del  
oficio N° de esta Entidad de Control, para su conocimiento y fines  
consiguientes.

Saluda atentamente a Ud.

JEFE SUBROGANTE  
UNIDAD JURÍDICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL  
METROPOLITANA DE SANTIAGO

AL SEÑOR  
SUBSECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES  
PRESENTE





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD JURÍDICA**

REFS.:N°s. 170.066/17  
CCD 178.938/17

**MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE EXTRANJEROS SE ENMARCAN DENTRO DE SUS ATRIBUCIONES. NO OBSTANTE, SE HACE PRESENTE QUE AQUELLAS NO DEBEN SIGNIFICAR DIFERENCIAS ARBITRARIAS EN PERJUICIO DE DICHS USUARIOS.**

SANTIAGO, 16 JUN 17 \*008029

Se ha dirigido a este Órgano de Control la señora Silvana Leticia Páez, informando de la deficiente atención que otorgaría el Servicio de Registro Civil e Identificación a las personas extranjeras que concurren a renovar sus cédulas de identidad, ya que se las deriva a la oficina que ese organismo tiene en la calle Huérfanos en el centro de Santiago, en la que deben esperar varias horas, lo que, a su juicio, no ocurriría con los chilenos, por lo que solicita que se les permita realizar dicho trámite en las dependencias más cercanas a sus domicilios.

Requerido al efecto, el aludido organismo informó, en síntesis, que dado el aumento sostenido de inmigrantes y la mayor complejidad que reviste la revisión de sus documentos, se han adoptado diversas estrategias para atender de forma más expedita a los usuarios, tales como la creación de un centro especializado en la calle Huérfanos -con funcionarios bilingües y de mayor experticia, y apertura de éste durante los fines de semana; sin perjuicio de que las oficinas de la Región Metropolitana de Santiago pueden realizar capturas de cédulas de identidad para extranjeros, excepcionalmente, en aquellos casos en que el usuario se vea imposibilitado de acudir al indicado recinto, además del aumento de dependencias habilitadas para la entrega de dichos documentos.

Añade el informe, que existen propuestas de corto, mediano y largo plazo a fin de mejorar la atención de solicitudes de cédulas de identidad para extranjeros, y que se advierten dificultades en la eventual desconcentración de la atención de extranjeros en las comunas, referidas al riesgo de aumento de los tiempos de espera, ya que el lapso requerido para la atención de los nacionales es bastante

**AL SEÑOR  
DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E  
IDENTIFICACIÓN  
PRESENTE**

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD JURÍDICA**

2

menor. Asimismo, se debe determinar la capacidad de algunas oficinas para atender un mayor número de personas.

Sobre el particular, cabe señalar que conforme con los artículos 4º, N° 4, de la ley N° 19.477, y 5º, inciso primero, del decreto ley N° 26, de 1924, que estableció el antiguo Servicio de Identificación Personal Obligatorio, corresponde al Servicio de Registro Civil e Identificación establecer y registrar la identidad civil de las personas y otorgar los documentos oficiales que la acrediten, siendo la cédula de identidad un instrumento oficial que debe ser obtenido por todos los residentes en el territorio de la República -tanto nacionales como extranjeros-.

A su turno, las letras a) y c), del artículo 7º de la citada ley N° 19.477, confieren al director nacional de ese servicio atribuciones para adoptar las medidas necesarias a fin de asegurar el normal funcionamiento y la buena marcha de la entidad que dirige.

Así también, se debe tener presente que los principios de servicialidad del Estado, de eficiencia, eficacia y probidad, que rigen el actuar de sus órganos, entre ellos, el Servicio de Registro Civil e Identificación, consagrados en los artículos 3º, 5º, 52 y 53 de la ley N° 18.575, imponen el deber de utilizar medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En dicho contexto normativo, la instalación de un centro especializado de atención para extranjeros, así como las demás medidas desarrolladas o en etapa de estudio a que alude el citado informe, se enmarcan dentro del ámbito de las funciones del citado organismo y de las decisiones que puede implementar su director nacional (aplica criterio contenido en el dictamen N° 23.579, de 2015).

En tal sentido, y dado lo expresado en el citado informe, se aprecia que dichas medidas y, en particular, la derivación de los extranjeros a la indicada oficina de calle Huérfanos, están destinadas a satisfacer -con un servicio -especializado- la creciente demanda de atención por parte de los inmigrantes, sin que proceda formular un reproche al respecto.

Con todo, es menester hacer presente que el artículo 19, N° 2, de la Constitución Política, garantiza a todas las personas la igualdad ante la ley, precisando que en Chile no hay persona ni grupo privilegiados y que ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias.

En consonancia con dicha norma constitucional, el artículo 1º, inciso segundo, de la ley N° 20.609, dispone



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD JURÍDICA**

3

que "Corresponderá a cada uno de los órganos de la Administración del Estado, dentro del ámbito de su competencia, elaborar e implementar las políticas destinadas a garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes."

Por su parte, el artículo 2°, inciso primero, del mismo texto legal, prescribe, en lo que interesa, que se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por el Estado, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile, en particular cuando se funden en los motivos que indica, entre ellos, la nacionalidad.

Por ello, en la medida que existan los medios tecnológicos y personales para atender requerimientos de extranjeros en una oficina del servicio de que se trata, esta no puede negar su atención bajo el pretexto de que existe una dependencia especializada para dicho efecto.

Además, con el propósito de procurar un tratamiento igualitario, ese organismo debe implementar las acciones para que la elevada concentración de ciudadanos extranjeros en una sola unidad, impida una eficiente y eficaz atención.

Por consiguiente, en atención a lo expuesto, cumple con manifestar que el Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, al implementar medidas para la atención de los usuarios de ese organismo, debe evitar que se establezcan diferencias arbitrarias entre aquellos, perjudicando en sus legítimos derechos a los extranjeros.

Transcribese a la interesada, a la Subsecretaría de Justicia y a la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

Saluda atentamente a Ud.



CONTRALOR SUBROGANTE

I CONTRALORÍA REGIONAL  
METROPOLITANA DE SANTIAGO