



Oficio N° 225-2025

Valparaíso, 7 de enero de 2025

La **COMISIÓN DE PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD**, en sesión N° 93, celebrada el 7 de enero de 2025, acordó por unanimidad, previa solicitud de la diputada Carolina Marzán, oficiar a US., para manifestarle la preocupación de la Comisión por un lamentable hecho de discriminación y trato indigno que funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación de la comuna de Quillota habrían inferido a personas mayores que concurren a realizar trámites, a los cuales no se les otorgó atención preferencial y por el contrario, se les dio un mal trato.

En efecto, la ciudadana denunciante, señora Francisca Muñoz, en mensaje enviado a la diputada Marzan, indicó lo siguiente:

“Quiero compartir la lamentable experiencia que vivió mi abuela, Isabel Arancibia, de 90 años, al acudir hoy 7 de enero, al Registro Civil de Quillota para renovar su cédula de identidad.

En esta ocasión, la encargada del local, Sandra Aran, hizo tomar número a mi abuela y a otro adulto mayor, ambos mayores de 90 años, sin ofrecerles ningún tipo de atención preferencial. A pesar de sus evidentes limitaciones físicas, se les obligó a subir más de 30 escalones y a esperar su turno como cualquier otro usuario, sin considerar las normativas que garantizan prioridad para las personas mayores.

Sandra Aran, jefa de la oficina, argumentó que “aquí no hay preferencias” y trató con malos modos tanto a los familiares como a los propios adultos mayores, llegando a calificar de “manifestantes” a quienes simplemente solicitaban un trato digno y adecuado. La situación solo fue atendida cuando uno de los abuelitos se descompensó, mientras que el otro debió regresar a su casa en locomoción colectiva sin haber resuelto su trámite.

Mi abuela, quien siempre se ha esforzado por ejercer sus derechos, incluyendo su derecho a voto, describió esta experiencia como humillante. Sus palabras, “me sentí como un escombros”, reflejan el dolor y la frustración que vivió al enfrentarse a esta falta de sensibilidad y respeto.”.

Por lo anterior, se solicita que se remita a esta comisión un informe que dé cuenta de los hechos, y que se inicie una investigación sumaria en la materia en contra de los funcionarios responsables, si así fuese pertinente.



Firmado electrónicamente

<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: EBCE801279CADEE8



Lo que tengo a honra comunicar a US., por orden de la Presidenta de la Comisión, H. diputada **Yovana Ahumada Palma**, y en virtud del referido acuerdo.

Dios guarde a US.

Leonardo Lueiza Ureta
Abogado Secretario (A) de la Comisión

AL SEÑOR MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
A LA SEÑORA MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
AL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
A LA DIRECTORA NACIONAL DE SENAMA



A LA SEREMIA DE JUSTICIA DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO