

Antofagasta, a veintitrés de abril de dos mil veinte

**VISTOS:**

Comparece Sergio Alberto Ahumada Maldonado, empleado público, quien, por sí y por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Antofagasta, interpone recurso de protección en contra de la Dirección Regional del Servicio de Registro Civil e Identificación, representado por su Director Regional, don Ricardo Baeza González o por quien en derecho la represente, por el actuar ilegal y arbitrario de la recurrida.

Informó la recurrida, solicitando el rechazo del recurso.

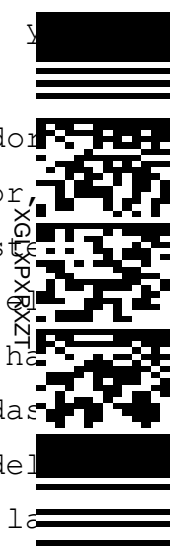
Puesta la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el recurrente funda su recurso en que es un hecho público y notorio la situación de pandemia en la que se encuentra al país, por la cual, sus habitantes se encuentran en riesgo inminente de ser contagiados del virus COVID19.

Señala que la recurrida es un servicio público que, solo en la ciudad de Antofagasta, atiende un número superior a 500 personas por día, lo cual se replica en todas las comunas del país. Así, la atención de público constituye un riesgo inminente de contagios del virus referido, pues no obstante respetar la distancia recomendada por la organización mundial de la salud, el solo hecho de interactuar con diversas personas en el día, constituye un peligro de contagio para todos los funcionarios, por tratarse de un recinto cerrado, así como de sus familiares y personas cercanas.

Agrega el recurrente que es obligación del empleador resguardar la vida e integridad física y psíquica del trabajador, y a adoptar todas las medidas necesarias para protegerlos. En este mismo sentido, se ha pronunciado la Inspección del Trabajo en dictamen 1116/004 de fecha 3 de marzo de 2020. Asimismo, se ha sugerido a los empleadores adoptar una serie de medidas alternativas de trabajo para resguardar la integridad del trabajador, como por ejemplo, el teletrabajo, modificación de la

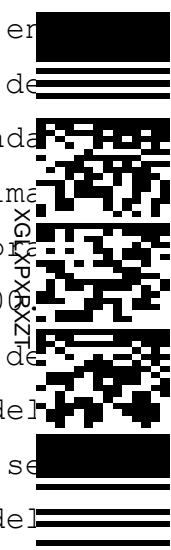


hora de ingreso y salida mediante acuerdo con el trabajador, conceder feriados o adelantar el feriado legal y pactar medidas que eviten la aglomeración de personas. A su vez el mismo dictamen establece que, en aplicación del artículo 184 bis del Código del Trabajo, el trabajador tendrá la facultad de hacer abandono de la faena o lugar de trabajo y suspender sus funciones de manera justificada, cuando considere por motivos razonables, que el continuar sus labores de forma normal, implica un riesgo para su seguridad y un peligro cierto de contagio.

Agrega que, en igual sentido se pronunciado la Contraloría General de la República, mediante el Dictamen N° 3610 de 2020 y ordinario 6785 de fecha 24 de marzo de 2020, donde se señaló que los funcionarios públicos se encuentran autorizados para realizar funciones bajo la modalidad de teletrabajo, y que corresponde a los órganos de la administración del estado adoptar las medidas que el ordenamiento les confiere, a fin de proteger la vida y salud de sus servidores. De lo anterior, se desprende que los jefes de servicio cuentan con plenas facultades para adoptar las medidas necesarias para modificar la modalidad de trabajo de los funcionarios públicos, incluyendo entre ellas la modalidad especial de teletrabajo.

Refiere que, por tanto, no basta que las medidas tengan como finalidad proteger la vida e integridad del trabajador, si no que estas deben ser efectivas.

En cuanto a la actuación arbitraria e ilegal de la recurrida, señala que el Servicio, a través de la resolución Exenta N°106 de fecha 16 de marzo de 2020, dispuso la organización de trabajo flexible, mediante la cual implementó modificaciones en la atención del servicio. No se dispuso la prohibición de funcionamiento o de atención de público, y sólo limitó la entrada de 10 personas al mismo tiempo, debiendo atender hasta a última persona que se presente en el servicio. A su vez, modificó la hora de salida de los funcionarios, adelantándose a las 15:00. Asimismo, se ha mantenido la obligación a los trabajadores de prestar todo servicio y atender cualquier requerimiento del usuario, a pesar de que muchos de los servicios a los que se concurre, pueden ejecutarse a través del sitio electrónico del



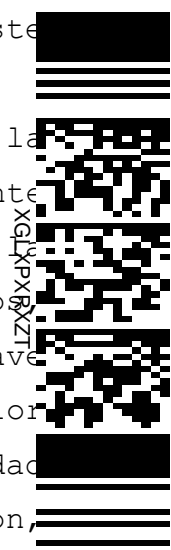
servicio, o bien, se trata de tramites no urgentes, como la obtención de cédulas de identidad de niños o solicitudes de pasaporte.

Lo anterior, también constituye un riesgo para los usuarios, pues dado que no se han restringido el tipo de atenciones y ni se ha difundido criterio de importancia o prioridad para diligencias, diariamente se produce una aglomeración de personas en las afueras del servicio. Lo cual se suma a que todos los recintos son cerrados.

Agrega que si bien, la resolución exenta N°106 dictada, dispuso que los funcionarios que se encontraban dentro de la calificación de grupo riesgoso se mantuvieran en sus hogares, esta medida solo está dirigida a un grupo de funcionarios.

Por lo anterior, indica que la resolución citada resulta ilícita y arbitraria, pues al no establecer medidas efectivas de protección, afecta la garantía constitucional de derecho a la vida e integridad física y psíquica. Es ilícita, ya que solo se dispuso la única medida efectiva a un grupo restringido de funcionarios, por lo que aún se mantienen 40 trabajadores en funciones en las ciudades de Antofagasta y Calama. Y, es arbitraria pues el Director se ha reservado la facultad de autorizar a cualquier funcionario a suspender o modificar sus funciones a la modalidad de teletrabajo a su sola discreción, sin establecer criterio alguno. Además, la dirección del Servicio no ha adoptado ninguna medida efectiva que asegure a los funcionarios una adecuada protección frente a la situación de pandemia. Por el contrario, restringe las medidas a aquellos que cuenten con un computador y, que sean autorizados por su jefatura, quedando a criterio de esta última, volviendo la medida casi ineficaz.

Respecto a la continuidad del servicio que presta la entidad recurrida, cabe señalar que la Contraloría, mediante Dictamen N° 3610 de este año, ha señalado que se debe asegurar la continuidad mínima necesaria de los servicios públicos críticos, esto es, de aquellas funciones que no pueden paralizarse sin grave daño a la comunidad. Por tanto, es el propio órgano contralor quien ha sostenido que si bien se debe mantener una continuidad del servicio público, se deben establecer criterios de atención,



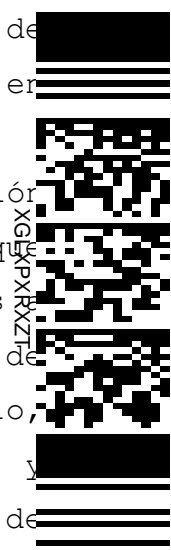
estableciendo un número de personal mínimo y reducir los servicios a aquellos estrictamente necesarios para no causar perjuicio. Por el contrario, el servicio recurrido ha ordenado que se presten incluso aquellos que no revisten el carácter de urgentes, como la entrega de certificados que pueden obtenerse a través de internet, y la renovación de cédulas de identidad, aun cuando se ha establecido una prórroga en su vigencia.

Refiere el recurrente que los únicos servicios que tienen el carácter de crítico corresponden a la inscripción de nacimientos, defunciones y entrega de cédula de identidad, lo cual puede operar a través de dos funcionarios. Por ello es que la ausencia de criterios de calificación de casos de urgencia y necesidad pública, contribuye a la aglomeración de personas que día a día se produce en las oficinas.

Consecuencia de lo anterior, en la oficina de Antofagasta, se ha mantenido una dotación de 12 funcionarios, en circunstancias que el servicio puede funcionar con una dotación de mínima de 5 funcionarios. Misma situación en la Dirección Regional y las oficinas de la ciudad de Calama.

Agrega el actor que, el Director del Servicio posee todas las facultades para implementar criterios de atención de urgencia, así como la adopción de medidas preventivas para la protección de los funcionarios y usuarios del sistema. En efecto, incluso respecto de aquellos trabajadores cuya función no sea compatible con teletrabajo, pero que su presencia no es estrictamente necesaria en el servicio, puede autorizarlos para no asistir en forma diaria, percibiendo de forma íntegra sus remuneraciones. A su vez, puede determinar qué grupos de servidores deberán permanecer realizando las labores mínimas en forma presencial, para garantizar la continuidad del servicio.

Refiere que la omisión de criterios de atención de urgencia, así como el no reducir la dotación de funcionarios a que permita el mínimo de la operatividad, y no otorgar instrucciones a la población de obtener o realizar aquellos trámites a través de medios alternativos a la concurrencia presencial al servicio, constituye un acto ilegal y arbitrario, y una infracción y vulneración al derecho a la vida e integridad física y psíquica de



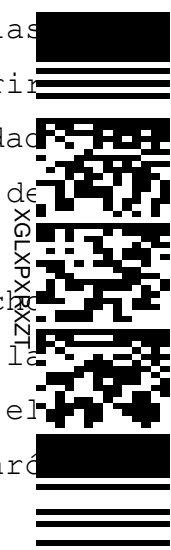
los trabajadores funcionarios, usuarios y a la población en general.

Hace presente el recurrente que, conforme lo disponen los artículos 1° inciso quinto y 5° inciso segundo de la Constitución, es deber del Estado dar protección a la población y a la familia, y respetar y promover los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, garantizados por la Carta Fundamental y por los tratados internacionales ratificados por Chile. Además, según los artículos 1° y 38° de la Constitución y el artículo 3° de la ley N° 18.575, la Administración del Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente. Por lo anterior, corresponde a los Órganos de Administración del Estado adoptar las medidas que el ordenamiento jurídico les confiere a fin de proteger la vida y salud de sus servidores, evitando la exposición innecesaria de estos a un eventual contagio, a la vez de resguardar la continuidad del servicio público.

En este sentido, la Ley N° 18.575 radica en el jefe superior del servicio las facultades de dirección, administración y organización, debiendo, al momento de adoptar las medidas de gestión interna para hacer frente a la situación sanitaria en referencia, considerar las particulares condiciones presentes en la actualidad.

En cuanto a los derechos fundamentales vulnerados, se señala en primer lugar el derecho a la vida y a la integridad física. Indica que este derecho se ha visto vulnerado por la omisión en incluir a la totalidad de los funcionarios en las medidas adoptadas, y sin establecer una modalidad para cubrir tramites esenciales, pues se pone en riesgo la vida e integridad de la población y de los funcionarios que deben atender a miles de personas diariamente.

En segundo lugar, se considera vulnerado el derecho contenido en el artículo 19 N° 9, esto es, el derecho a la protección de la salud. Señala el recurrente que, mediante el decreto supremo N° 4 de 2020, del Ministerio de Salud, se declaró



alerta sanitaria para enfrentar la amenaza a la salud pública producida por la propagación del Covid-19.

Concluye solicitando que se ordene a la recurrida a adoptar todas las medidas necesarias para la debida protección a las garantías constitucionales del recurrente y de los funcionarios públicos que se encuentran prestando servicios en la ciudad de Calama y Antofagasta, debiendo implementar las siguientes medidas: Adoptar e informar a la comunidad criterios de atención de urgencias, atendiendo el criterio que no puedan realizarse vía online o en recintos alternativos y que forzosamente requieren de la concurrencia presencial del usuario; Reducir la dotación de funcionarios al mínimo (5) y que sean estrictamente necesarios para desarrollar las diligencias que tengan el carácter de urgentes y necesarias, disponiendo turnos de trabajo éticos para dichos efectos; que el resto de aquellos funcionarios deben implementar la modalidad de teletrabajo, en la medida que sus funciones sean compatibles con ello o en su defecto, autorizar la no concurrencia al lugar de trabajo durante el tiempo que permanezca la situación de contingencia y la recomendación del gobierno de adoptar las medidas de aislamiento social, o durante el tiempo en que no tenga la obligación de realizar el turno ético propuesto, todo ello con el pago de la remuneración, debiendo expedir la respectiva resolución administrativa; que respecto del grupo de funcionarios que se encuentran en el grupo de mayor riesgo para contraer el virus Covid 19, se emita la respectiva resolución administrativa que deje constancia del cambio a la modalidad de teletrabajo por el tiempo en que perdure la contingencia y las recomendaciones de la autoridad sanitaria de mantenerse en aislamiento; la suspensión de todo otro servicio que no tenga el carácter urgente, limitándose la atención sólo a aquellos casos en que la diligencia tenga el carácter de urgente y necesaria, y que requiera obligatoriamente la presencia física del usuario; instruir al público en general que concurre a las dependencias del servicio, mantener la debida distancia para evitar brotes de contagio y recomendar el uso de todo implemento que contribuya a evitar la propagación del virus, mediante carteles o cualquier medio de publicación visible para

los usuarios que concurren en forma diaria al servicio; exigir a cada usuario el uso obligatorio de mascarilla, y en caso de no disponer de guantes de látex similar, la limpieza obligatoria de sus manos a través de alcohol gel o una solución de iguales propiedades y características; realizar toda gestión o diligencia con la autoridad a fin de establecer los criterios e implementar medidas alternativas que contribuyan a aminorar el número de usuarios que concurren diariamente al servicio, en particular respecto a la obtención de cédulas para persona extranjeras, coordinar con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la prórroga de las visas a fin de evitar la concurrencia de personas extranjeras, las que constituyen más del 70% de las personas que concurren en forma diaria al servicio y; toda otra medida que se estime pertinente y que asegure la real y efectiva protección de los funcionarios del servicio, usuarios de dicho sistema, y de la comunidad en general, con expresa condena en costas.

**SEGUNDO:** Que informó el Director Regional del Servicio de Registro Civil e Identificación, don Ricardo Baeza González, solicitando el rechazo del recurso, con expresa condena en costas.

Señala que desde la dictación del Decreto Supremo N°4 de 2020 del Ministerio de Salud, que declaró alerta sanitaria por la propagación del COVID-19, el Servicio ha adoptado diversos protocolos, que en el marco de la Resolución Exenta N°106 buscan la protección de la salud, vida e integridad física y psíquica de sus funcionarios, asegurando también la continuidad del servicio, especialmente en aquellas funciones que resultan indispensables para la comunidad.

Así, en el primer protocolo emanado de la Dirección Nacional del Servicio, se instruyó el levantamiento de un catastro del personal de riesgo en cada una de las Direcciones Regionales del país, el cual comprende a aquellos funcionarios definidos en grupos de riesgo. En la región de Antofagasta, se encuentran comprendidos en este grupo un total de 30 funcionarios, a quienes a contar del 17 de marzo y hasta el 27 de marzo de este año, en forma gradual se les autorizó a permanecer en sus domicilios bajo la figura de ausentes por campaña sanitaria COVID-19, como se ha denominado internamente.



Por el mismo Protocolo, se definió para aquellos funcionarios que no se encuentren comprendidos en el grupo anterior, pero que su concurrencia al lugar de trabajo lo ponga en riesgo, la autorización para realizar trabajo desde su domicilio o teletrabajo, encontrándose 8 funcionarios bajo esta modalidad en la Región de Antofagasta.

Actualmente en la región, la dotación total de funcionarios es de 91, repartidos en todas sus oficinas. De ellos 30 se encuentran bajo el permiso por campaña sanitaria ya aludido, 8 bajo la modalidad de teletrabajo, 11 haciendo uso de licencia médica por enfermedad común o reposo por la Mutual de Seguridad, y 3 con feriado legal. Los funcionarios que actualmente se encuentran prestando funciones presenciales son 31 en total. De ellos, 7 se encuentran en la oficina Antofagasta, 9 en la oficina Calama y 15 en la Dirección Regional.

Hace presente que los funcionarios que se encuentran en funciones presenciales en las oficinas de Antofagasta y Calama, se encuentran prestando funciones bajo un sistema de turnos. Los turnos, comprenden la asistencia de un máximo de 6 funcionarios a las referidas oficinas por dos semanas, para luego ser reemplazados por otros 6 funcionarios en las dos semanas siguientes, con el propósito de atender únicamente las actuaciones que han sido calificadas como urgentes en el protocolo del Servicio.

Señala que las medidas de alejamiento que se han implementado para la mayoría de los funcionarios de la Región de Antofagasta, se mantendrán - en principio - hasta el 12 de abril de este año, sin perjuicio de que ellas sean renovadas conforme la situación sanitaria del país y las directrices que imparta la Dirección Nacional sobre el particular.

Agrega que con el propósito de disminuir la atención presencial en las oficinas del país, la Dirección Nacional instruyó, el pasado 19 de marzo del año en curso - mediante segundo Protocolo - a todas las Direcciones Regionales, un listado de actuaciones calificadas como urgentes que deben realizarse presencialmente en las oficinas del país. Dicha urgencia debe ser evaluada por el Oficial Civil en cada caso. Así, se busca

XG1LXPXZT



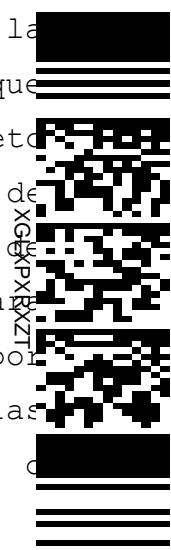
disminuir el tipo de actuación que se puede realizar en forma presencial a 19, de un total de 124 que normalmente se realizan en el Servicio, potenciando los canales virtuales de atención, a través de la página web del Servicio, APP registro civil, call center y tótem de civil digital. Asimismo, se suspendieron las atenciones en terreno y los requerimientos de otras instituciones.

Además, para las atenciones presenciales, se instruyó la atención parcializada de usuarios, como una medida preventiva para la salud de los funcionarios y de los usuarios.

Hace presente que, en cuanto a las medidas de seguridad para los funcionarios que continúan realizando funciones en las oficinas, se han entregado los respectivos implementos de seguridad, consistentes en toallas húmedas desinfectantes, desodorantes desinfectantes, guantes quirúrgicos, gel desinfectante y mascarillas, los que fueron repartidos en la Dirección Regional y en las oficinas de Antofagasta y Calama.

Asimismo, en cuanto a la jornada laboral, en un primer momento se definió en el protocolo nacional del Servicio, un bloque único de ingreso de 07:30 a 9:30 horas, de 9 horas de lunes a jueves y de 8 horas el viernes. Luego, con la medida decretada por el Jefe de la Defensa Nacional de Antofagasta, el pasado 19 de marzo de 2020, relativa al horario único de servicios públicos, este paso a ser de 08:00 a 12:00 horas. Por ello, se instruyó el cierre de todas las oficinas de la Región a las 12:00 horas, y retiro de todos los funcionarios a las 14:00 horas.

Señala que mediante Decreto Supremo N°32 del Ministerio de Justicia, de fecha 18 de marzo de 2020, se extendió por el plazo de un año a contar de la fecha de su vencimiento, la vigencia de todas las cédulas de identidad para chilenos que expiren durante el año 2020. En esta misma línea, mediante Decreto Supremo N°34, de fecha 27 de marzo de 2020, del Ministerio de Justicia, también se extendió la vigencia de las cédulas de identidad para extranjeros, hasta el 31 de diciembre de 2020, para aquellas cédulas de identidad vencidas durante el año 2019, y por el plazo de un año a contar de la fecha de vencimiento de las cédulas de identidad para extranjeros que hayan expirados



expiren durante el año 2020. Lo anterior, produce el efecto de disminuir la presencia de usuarios en las Oficinas.

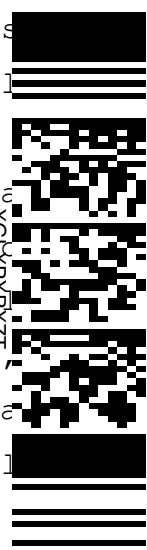
Por otra parte, refiere que, la Contraloría General de la República en su Dictamen N°3610 de 2020, sobre medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la Administración del Estado a propósito del brote COVID-19, se ha señalado que el Jefe Superior del Servicio podrá determinar que unidades o grupos de servidores deberán permanecer realizando las labores mínimas en forma presencial, para garantizar la continuidad del cumplimiento de las funciones indispensables de los servicios públicos, y aquellas que deben continuar prestándose de forma presencial ante situaciones de emergencia. Además, en cuanto este personal, se podrán establecer horarios de ingreso y salida diferidos, con el objeto de evitar aglomeración de personas en la utilización del transporte público.

Es por ello que el Servicio, acatando lo dispuesto por la Contraloría ha adoptado una serie de medidas que buscan mantener la continuidad del Servicio, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente, realizando labores mínimas de carácter presencial, disminuyendo las actuaciones que se realizan de un total de 124 a sólo 19, estableciendo horarios de ingreso y salida diferidos e implementación de turnos.

Lo anterior, se realiza en cumplimiento de lo establecido y ordenado en los instructivos N° 1,2 y 3, de la Dirección Nacional del Servicio y lo establecido por las autoridades competentes y de salud, y por lo tanto, el funcionamiento del Servicio no es estático, ya que cambia su funcionamiento y atención de usuarios conforme a las instrucciones y órdenes de la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación y autoridades de salud.

Concluye que en virtud de todo lo anterior, no se ha incurrido en ningún acto ilegal o arbitrario, ya que ha sometido su actuar a lo dispuesto en el dictamen de la Contraloría, por el Ministerio de Salud y por la Autoridad Militar y al Oficio N° 3, de fecha 16 de marzo de 2020, del Presidente de la República, y a los instructivos y órdenes emanadas del Director Nacional del Servicio.

XGCPXZT



**TERCERO:** Que de conformidad a lo establecido en el inciso primero del artículo 20 de la Constitución Política de la República el recurso de protección de garantías constitucionales constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

**CUARTO:** Que el recurso de protección, como acción cautelar de urgencia, carece de las garantías procesales de un juicio declarativo de lato conocimiento, razón por la que sólo ampara derechos no controvertidos o indubitados.

En este sentido, un acto u omisión es arbitrario cuando carece de razonabilidad, de fundamentación suficiente, de sustentación lógica, es decir, cuando no existe razón que lo fundamente y quien actúa lo hace por mero capricho.

El acto u omisión será ilegal cuando no reúne los requisitos legales, es contrario a derecho o a la ley o no se atiene estrictamente a la normativa legal vigente.

**QUINTO:** Que conforme a lo señalado por la recurrida aparece que ha adoptado las medidas pertinentes para hacer frente a la situación de emergencia sanitaria, dictando las resoluciones y protocolos correspondientes y adoptando medidas básicas como, por ejemplo, la disminución del número de personas y trámites que son efectuados personalmente, el distanciamiento social respecto de los funcionarios que laboran presencialmente, sistemas de teletrabajo y otros de conformidad a la Ley y Reglamentación vigente.

Por lo mismo no puede decirse que su actuar haya sido arbitrario o ilegal.

En cuanto a si las medidas adoptadas, conforme a los requerimientos del Servicio, son suficientes para los fines buscados es una cuestión de carácter técnico que debe ser resuelta por los organismos



respectivos y que escapa al objeto del recurso de protección.

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **SE RECHAZA, sin costas,** el recurso deducido por don **Sergio Alberto Ahumada Maldonado,** contra de la Dirección Regional del Servicio de Registro Civil.

Comuníquese y regístrese.

**Rol 1292- 2020 (PROT)**



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Oscar Claveria G., Virginia Elena Soubllette M., Dinko Franulic C. Antofagasta, veintitrés de abril de dos mil veinte.

En Antofagasta, a veintitrés de abril de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>