



Integración, servicio y confianza
para un Chile mejor



Servicio de Registro Civil e Identificación

Cuenta Pública Participativa 2018

Resumen Ejecutivo





Presentación

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano.

El Servicio atiende a todas las personas que habitan el país, estableciendo su identidad y otorgando los documentos que la acreditan. Además registra y acredita una serie de hechos que en el transcurso de sus vidas afectan su estado civil y patrimonio, a través de:

- Inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Acuerdo de Unión Civil
- Cédula de identidad y pasaporte
- Clave única
- Antecedentes penales
- Vehículos y conductores
- Posesiones efectivas
- Registro de profesionales
- Registro de discapacidad
- Registro de prendas sin desplazamiento
- Registro de multas de tránsito no pagadas
- Registro de no donantes de órganos
- Registro de personas jurídicas sin fines de lucro
- Convenios

Además, se entrega información estratégica a organismos estatales, para que ejecuten sus políticas públicas.

Estructura organizacional

El Servicio cuenta con una Dirección Nacional, con sede en Santiago y 15 direcciones regionales. La institución cuenta con 477 oficinas y suboficinas en todo Chile, desde Visviri por el norte, hasta la Antártica en el sur, incluidas las islas Juan Fernández y de Pascua.

Para cubrir la mayor parte de nuestra geografía, el Servicio cuenta con 87 maletas de atención en terreno organizadas en oficinas móviles terrestres distribuidas en todas las regiones y una oficina marítima, así como una oficina virtual en www.registrocivil.gob.cl.



Hitos 2017

Una de las prioridades de la agenda presidencial es la modernización del Estado, asegurando las condiciones de acceso, calidad y satisfacción de los servicios públicos. En este contexto, el Servicio ha priorizado la digitalización y modernización de los trámites:

Proyecto Civildigital: módulos de autoatención y APP móvil

En 2017 se profundizó la oferta para que las personas accedan a servicios a través de medios virtuales:

- 1) **Módulos de autoatención** en distintos puntos del país, para la obtención de clave única y certificados a personas que no tengan acceso a internet. Así, se aporta a la descongestión de las oficinas y a una mayor comodidad para los(as) usuarios(as). Desde los módulos de autoatención, durante 2017 se realizaron 120.595 trámites (certificados y clave única).
- 2) **Civildigital APP** que permite obtener certificados desde celulares. Durante 2017, se entregaron 1.276.852 certificados por esta vía.

Mediante estas nuevas herramientas, se atendió 1.397.447 trámites a nivel nacional en su primer año de implementación, evitando que éstos se realizaran en oficinas presenciales, agilizando la atención en beneficio del público y de funcionarios y funcionarias.

Sistema de pago electrónico en oficinas

Optimizando los tiempos de atención y minimizando los riesgos de administración, custodia y transporte de dinero efectivo tanto a los usuarios(as) como al Servicio, durante 2017, se instalaron en el país 1.575 dispositivos P.O.S. (point of sales) o terminales de punto de venta, para aceptar pagos a través de tarjetas bancarias. El nivel de transacciones por este medio en 2017 ascendió a M\$18.820.317 (M\$11.783.121 con tarjeta de débito, y M\$ 7.037.196 con tarjeta de crédito).

Carga en línea de sentencias y cumplimientos de condenas

Durante 2017 se comenzó el proceso de carga en línea de sentencias condenatorias y cumplimientos de condenas de adultos, con la transferencia electrónica de la información de los tribunales de justicia con competencia en lo penal al Servicio, tema vinculado a la aplicación de la Ley N°20.886 que establece la tramitación digital de procedimientos judiciales. Así se optimiza la fidelidad e integridad de la información emanada de tribunales.

Gestión de personas e inclusión

Se creó un área especializada de Calidad de Vida y Ambientes Laborales, para coordinar prácticas que apunten al bienestar integral, a la salud de las personas y a la conciliación entre el trabajo y familia, garantizando el acceso igualitario de todos(as) los(as) funcionarios(as).

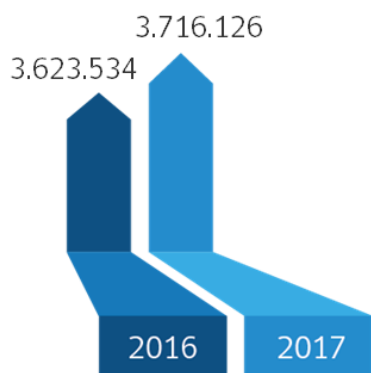
Respecto a inclusión, se han desarrollado cursos de lengua de señas, para que los funcionarios(as) cuenten con herramientas para comunicarse y atender a usuarios(as) con discapacidad auditiva.

Inversión en oficinas

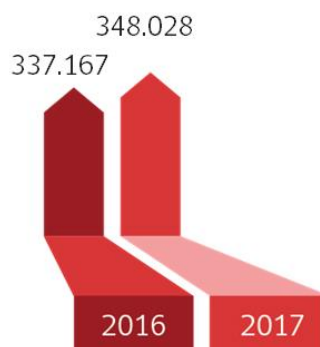
Región	Comuna	Obra
Arica y Parinacota	Arica	Reposición suboficina Cardenal Silva Henríquez.
		Reinauguración suboficina hospital Dr. Juan Noé.
Coquimbo	La Higuera	Remodelación de la Oficina La Higuera.
	Canela	Remodelación de la Oficina Canela.
	Carén	Reposición Oficina Carén.
Maule	Talca	Inicio de la construcción del nuevo edificio de la Dirección Regional y oficina Talca (noviembre 2017).
Biobío	Los Ángeles	Nueva dependencia oficina Los Ángeles.
Los Ríos	La Unión	Oficina de La Unión.
Los Lagos	Puerto Montt	Inauguración Oficina Alerce (noviembre 2017).
	Los Muermos	Remodelación y ampliación de Oficina Los Muermos.
	Ancud	Inauguración Oficina Ancud (diciembre 2017).
	Palena	Remodelación Oficina Palena.
	Osorno	Remodelación Oficina Osorno.
Metropolitana	San José de Maipo	Reposición Oficina San José de Maipo.
	Puente Alto	Ampliación Oficina Puente Alto.
	Cerro Navia	Ampliación Oficina Cerro Navia.
	Pudahuel	Reposición Oficina Pudahuel.

Servicios estratégicos

Documentos de Identificación

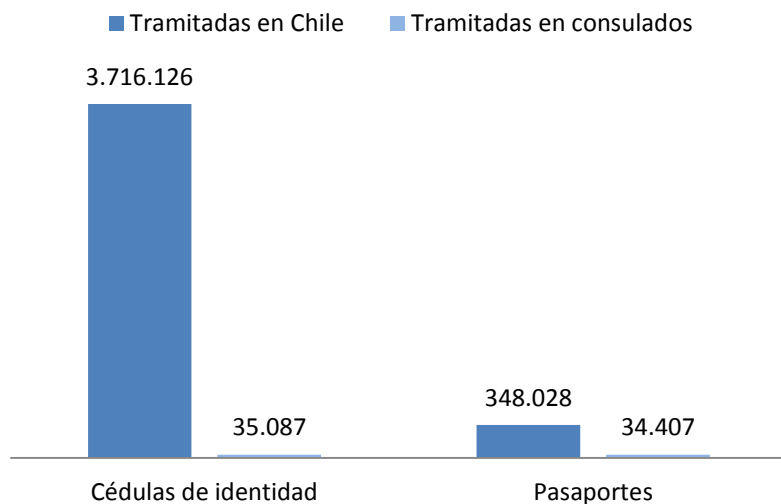


Cédulas de identidad tramitadas en Chile



Pasaportes tramitados en Chile

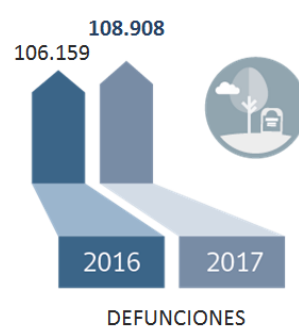
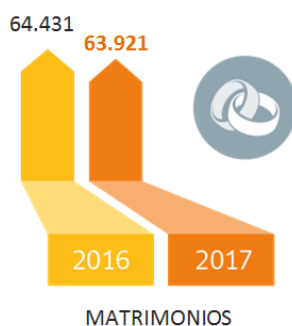
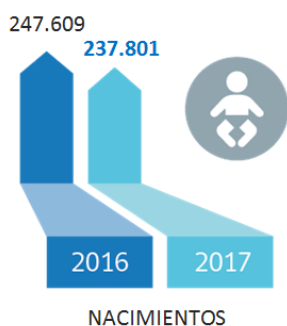
Documentos de Identificación



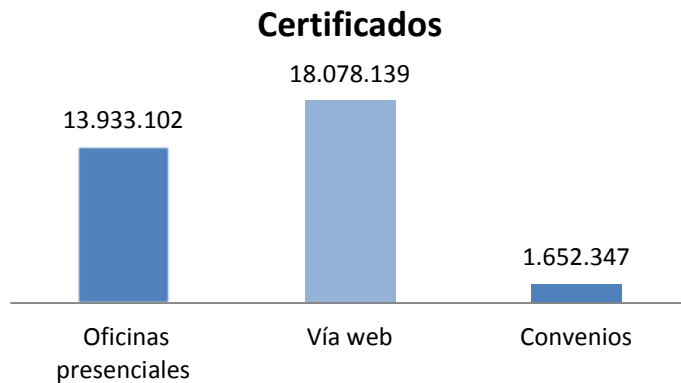
Del total de cédulas tramitadas en el país, un 88,2% fueron gestionadas dentro de 5 días hábiles, esto es 3.278.873 cédulas de identidad.

En el caso de Pasaportes, respecto de las solicitudes efectuadas en nuestro país, el 98,2% de ellas fueron tramitadas en un plazo igual o menor a 4 días hábiles, es decir, 341.879.

Registro Civil



Emisión de certificados



Del total de certificados, 13.689.028 fueron gratuitos para nuestros usuarios(as).

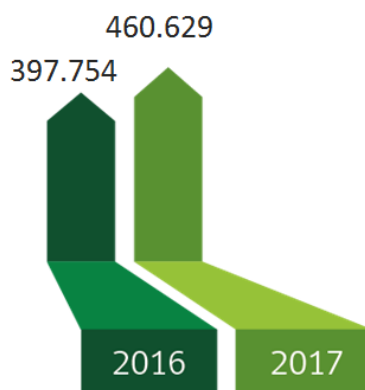
La emisión de certificados vía web evita que las personas incurran en costos de traslados y destinen tiempo para adquirir los certificados, lo que beneficia especialmente a la población de mayor vulnerabilidad. Además, se descongestionan las oficinas, posibilitando una mejora en la atención para quienes asisten por otras atenciones.

Las rectificaciones y subinscripciones sobre estos registros, totalizaron 34.028 en 2017.

El total de Posesiones Efectivas inscritas alcanzó a 73.054, de las cuales el 95,7% fue tramitado en un plazo menor o igual a 45 días hábiles.

Se registraron 5.908 testamentos durante 2017, de los cuales un 98,9% fue inscrito en un plazo de 3 días hábiles (5.843 testamentos).

Registro de Vehículos Motorizados



Solicitudes de primeras inscripciones

Registros Penales

El total de beneficios penales tramitados en 2017 fue de 21.744 y de éstos, el 54,71% se realizó dentro del plazo de 8 días hábiles (11.897 solicitudes).

La emisión de certificados de Antecedentes para Fines Particulares y Especiales, en 2017 alcanzó un total de 5.616.630. De éstos, 723.691 (12,88%), fueron obtenidos vía web utilizando Clave Única, que asegura el resguardo y confidencialidad de la información.

Registros Especiales

La cantidad de ingresos al Registro de Multas de Tránsito no Pagadas durante 2017, que fue de 2.886.055.

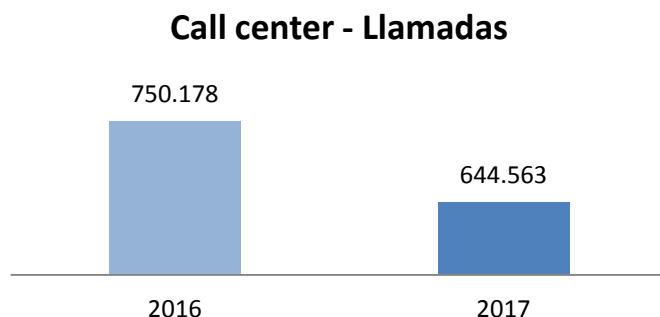
El Registro de Profesionales, totalizó 13.075 inscripciones durante 2017.

El Registro de Discapacidad, totalizó 37.211 inscripciones terminadas durante 2017.

El Registro de Violencia Intrafamiliar, totalizó 8.417 inscripciones durante 2017.

Servicio de asistencia telefónica - Call Center

El número de contactos recibidos durante 2017 a través de la línea 600 370 2000 alcanzó la cifra de 644.563 llamadas, con un nivel de atención de un 97,1%. En este período, el número de llamadas recibidas fue un 14,1% menor que en 2016 (750.178).



Satisfacción de Usuarios/as

El Servicio durante 2017 fue reconocido entre las instituciones mejor evaluadas del país, en las encuestas que realiza CADEM. En ellas, el Servicio figura, junto con la Fuerza Aérea, como la tercera institución mejor evaluada, sólo superada por Radios y la PDI; quedando en primer lugar entre los servicios públicos.



Estos resultados son consistentes con el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, realizado en 2017 por GFK ADIMARK a más de 16 mil personas, estudio que reveló una satisfacción neta de un 85,03% de los usuarios, tanto de canal presencial, Web e instituciones. Conforme a la experiencia de la empresa señalada, la obtención de un resultado sobre 70%, se considera un resultado de “excelencia”, ya que para obtener este índice neto, al porcentaje de satisfacción obtenido se le resta la insatisfacción.

Este es un reflejo del compromiso de quienes trabajan en la institución, lo que ha sido difundido al interior del Servicio para motivar el desarrollo de un trabajo de calidad dirigido a todos los usuarios, tanto chilenos como extranjeros.

Inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores

El Servicio tiene a su cargo una sección especial que forma parte del Registro General de Condenas, denominada “Inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad”.

Su objetivo es registrar las inhabilitaciones establecidas en el artículo 39 bis del Código Penal, tanto temporales como perpetuas, impuestas por sentencias ejecutoriadas.

A partir del 10 de octubre de 2012, fecha de publicación del reglamento de la Ley, el Servicio habilitó esta consulta en www.registrocivil.gob.cl, “Inhabilidades para trabajar con menores de edad”, que permite a cualquier persona natural o jurídica que requiera contratar a una persona para algún empleo que involucre una relación directa y habitual con menores de edad, conocer si la persona consultada registra inhabilitaciones.

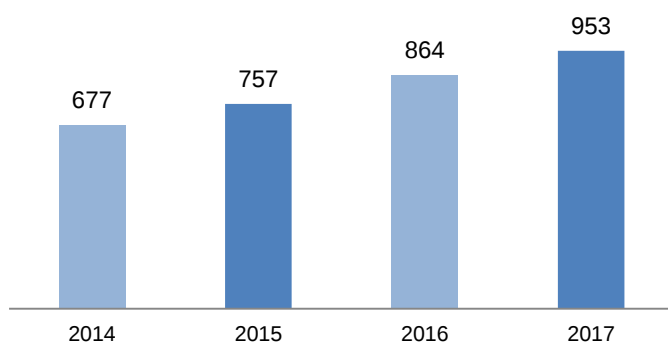
Registro Nacional de Prófugos de la Justicia Ley N°20.593

El Servicio implementó este registro en 2012, donde se anotan las órdenes de detención vigentes dictadas por los tribunales de justicia con competencia en lo penal, que cumplan las causales del artículo 1° de la mencionada Ley.

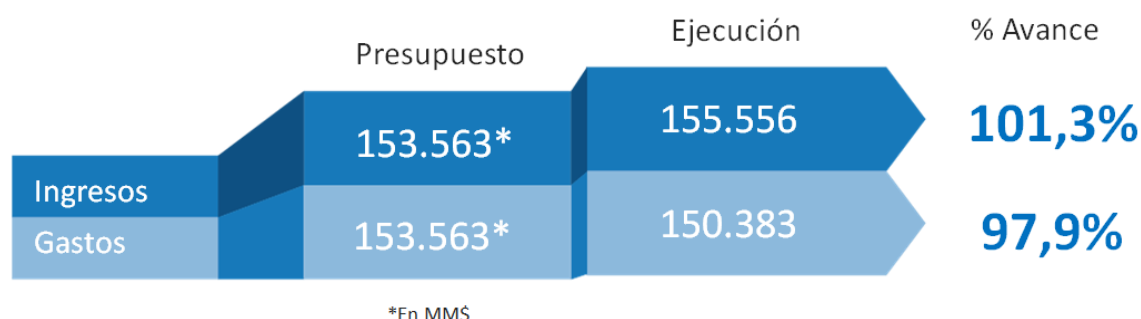
En la actualidad, la información se encuentra disponible para las siguientes instituciones establecidas en la Ley N°20.593: tribunales de justicia, departamentos de Tránsito Municipales, Dirección del Territorio Marítimo y de Marina Mercante.

Convenios con Instituciones

El número de convenios suscritos con instituciones a diciembre de 2017 era de 953.



Ejecución Presupuestaria 2017



El presupuesto corresponde al monto final de los recursos otorgados por Dipres, incorporando el saldo inicial de caja en la ejecución de ingresos de 2017.

Fuente: SIGFE

Participación Ciudadana, Transparencia y Probidad en la Gestión Pública

Principales hitos

a) Acceso a información relevante

En www.registrocivil.gob.cl, en las secciones Trámites y Servicios, Preguntas Frecuentes y Material informativo, entre otros; el Servicio pone a disposición de la ciudadanía, antecedentes sobre políticas, planes, programas, acciones y su presupuesto. En paralelo y en forma complementaria, el banner “Gobierno Transparente” contiene información sobre tales materias, la que se actualiza mensualmente.



b) Consultas ciudadanas

Se realizó en diciembre de 2017 y buscó determinar cuál era la percepción de nuestros(as) usuarios(as) y de la ciudadanía, respecto a cuán inclusiva y no discriminatoria era la atención que entrega la institución.

La consulta se realizó de manera virtual, abierta, sin límites en la muestra, y fue publicada en el sitio web. Esta medición se aplicó desde el 4 al 31 de diciembre de 2017 y fue respondida por 4.392 personas.

Se destaca la alta valoración que tiene la ciudadanía de la atención inclusiva y no discriminatoria de nuestros funcionarios(as), concepto que registra un 78% de calificación positiva.

Este instrumento nos permitió también detectar posibles mejoras en la vinculación con las personas respecto a inclusión y no discriminación. Desde esa perspectiva, los encuestados plantearon observaciones respecto a su interacción con nuestra página web, infraestructura, calidad de atención y la definición de criterios de atención preferencial.

c) Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

En 2017 se realizaron en forma trimestral 4 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil Nacional. El COSOC entregó su opinión no vinculante a la propuesta de Cuenta Pública a presentar por el director nacional (s), previo a la ceremonia efectuada en Talca, región del Maule.

Durante 2016 y 2017, el COSOC Nacional entregó sus observaciones y comentarios a la Cuenta Pública del Director Nacional.

Uno de los hitos más importantes del COSOC fue la aprobación del Reglamento Interno de funcionamiento, aprobado mediante Resolución Exenta firmada por el director nacional (s).

d) Cuentas Públicas Participativas

El 26 de abril de 2017 se realizó la Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión 2016. Esta actividad se realizó en el auditorio del edificio del Gobierno Regional del Maule y contó con la presencia de autoridades como el ministro de Justicia (s), el presidente del Senado y el gobernador regional, así como también una gran concurrencia por parte de la sociedad civil., totalizando alrededor de 120 personas.

El director nacional (s) del Servicio, comenzó su exposición, explicando los principales hitos de la gestión 2016 y los principales desafíos a cumplir el 2017.

Esta actividad contó con una traductora simultánea en lengua de señas y transmisión en línea (streaming).

Informe de Atenciones en Terreno

El Servicio ha dispuesto un programa especial de atenciones en terreno con seguimiento y monitoreo mensual.

Este proyecto contempla la atención en terreno en todo Chile, organizado por cada Dirección Regional, con el apoyo de los vehículos denominados “Civilmóvil”, para realizar un despliegue que permita atender en lugares y horarios que normalmente no cuentan con nuestros servicios.

Durante 2017, se concretó un importante hito, al crearse la unidad de Atención en Terreno dependiente de la subdirección de Operaciones del nivel central.

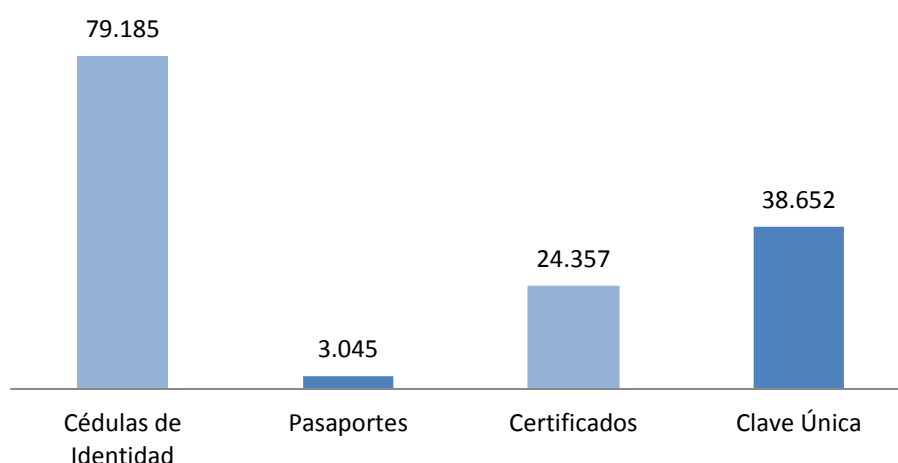
Entre las atenciones especiales realizadas el año pasado, tenemos:

- Atención a refugiados sirios

- Atención a grupos prioritarios: se coordinó atención a personas postradas o con discapacidad (se generó una alianza con el ministerio de Desarrollo Social y el Servicio Nacional de la Discapacidad).
- Atención a personas en situación de calle: se generó alianza con universidades y ministerio de Desarrollo Social, para colaborar con su reinserción social y laboral.
- Atenciones de contingencia: incendios en regiones de Valparaíso, O'Higgins, Maule y Biobío, aluvión en región de Atacama y región de Los Lagos.
- Atención especial a extranjeros: desde octubre de 2017 y hasta marzo de 2018, en nuestro edificio corporativo ubicado en Santiago Centro, se habilitaron puestos de atención para acoger la alta demanda. En el período se realizaron 30.810 solicitudes de cédulas identidad para extranjeros.

Durante 2017, se realizaron 6.459 actividades en terreno.

Productos otorgados en terreno



Durante 2018, y considerando que Chile es el país latinoamericano con mayor aumento de inmigración, serán de gran importancia las alianzas que se concreten con municipios, la Policía de Investigaciones y agrupaciones de migrantes.

Implementación de Transparencia

El Servicio y la unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, han realizado acciones de cambio y modernización, logrando altos niveles de cumplimiento y óptimos resultados de gestión.

a) Gobierno Transparente

A contar del 15 de enero de 2018, el Servicio migró la publicación de información institucional relevante (Transparencia Activa) al "Portal de Transparencia del Estado".

Así, se centralizó la gestión del Acceso a la Información Pública (Transparencia Pasiva) y el Acceso Permanente a Información Relevante (Transparencia Activa) en una única plataforma/sistema del Estado, permitiendo optimizar el tiempo de publicación, la



estandarización en la entrega de datos, la mejora en la accesibilidad y usabilidad de datos para los(as) usuarios(as) e incrementar la eficiencia económica del Estado.

a) Acceso a la Información Pública

Destaca el cumplimiento de plazos de respuesta, calidad de la información entregada, número de amparos resueltos, reclamos recibidos y solucionados y la capacidad de atender el elevado número de requerimientos diarios.

Durante 2017, un 96,52% de las solicitudes se respondieron en 15 días hábiles o menos.

Respecto a calidad de gestión, en el último proceso de fiscalización del Consejo para la Transparencia, del cumplimiento de las Normas Sobre Derecho de Acceso a la Información Pública establecidas por la Ley N°20.285, el Servicio alcanzó un 100% de cumplimiento.

Registro de Personas Jurídicas sin fines de lucro

El 17 de febrero de 2012 entró en vigencia el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro, a cargo de la unidad de Personas Jurídicas sin fines de lucro, dependiente del departamento de Archivo General. Dicha unidad, fue creada el 18 de enero de 2016.

Desde la entrada en vigencia de este registro, los(as) usuarios(as) pueden concurrir a cualquier oficina del país y solicitar la inscripción de la constitución de personas jurídicas sin fines de lucro, su modificación, disolución o extinción, además de inscribir o subinscribir las sentencias judiciales que las disuelvan o modifiquen, las resoluciones judiciales ejecutoriadas que dispongan el nombramiento de uno o más interventores y otros antecedentes que modifiquen o eliminen las menciones originales de la inscripción.

Al 31 de diciembre de 2017 se encontraban inscritas **259.045 personas jurídicas sin fines de lucro**.

La cantidad de organizaciones vigentes que no han actualizado su directorio en 6 años es de **110.412**.

Cumpliendo lo dispuesto en los artículos 2° y 5° de las disposiciones transitorias de la Ley N°20.500, que disponen la migración de los antecedentes de las personas jurídicas sin fines de lucro vigentes a este Servicio, el ministerio de Justicia cumplió con el 100% de la migración de las corporaciones y fundaciones preexistentes, en tanto las secretarías municipales han cumplido aproximadamente con el 90% de la migración de registros de juntas de vecinos, organizaciones comunitarias y uniones comunales.

El Servicio proporciona gratis certificados de Vigencia y de Composición de los órganos de dirección y administración, a cualquier interesado en oficinas y en www.registrocivil.gob.cl, respecto de las personas jurídicas inscritas en el Registro Nacional.

En oficinas de la institución, cumpliendo con el artículo 548-3 del Código Civil reformado por la Ley N°20.500, tiene a disposición de los interesados un formulario para solicitar gratis un “Informe de coincidencia o similitud de nombres”, al cual se responde mediante carta dirigida al solicitante, que se entrega personalmente en la oficina donde presentó la



petición, o enviada al correo electrónico indicado en la solicitud, dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles.

El Servicio forma parte de la “Comisión Interministerial de Participación Ciudadana”, mesa desarrollada por la Subsecretaría General de Gobierno, creada mediante Resolución Exenta N° 272 del 30 de octubre de 2017, cuyos objetivos son:

- Determinar la viabilidad administrativa y jurídica de las medidas propuestas por el Consejo Nacional de Participación Ciudadana;
- Promover instancias de coordinación interministerial para abordar las brechas que la sociedad civil identifica en su informe y;
- Trabajar en propuestas que fortalezcan la incidencia ciudadana en el ciclo de vida de las políticas públicas.

De los objetivos, recae en este Servicio, contar con una plataforma electrónica robusta y con altos estándares tecnológicos que permita modernizar el actual Registro, el ingreso en línea de las solicitudes de inscripción, modificación y actualización de directorio desde las secretarías municipales, disminuyendo los tiempos de actualización.

Desafíos 2018

Preparación de licitación de nueva plataforma de identificación

La actual plataforma de identificación para emisión de documentos de identidad y viaje (cédulas de identidad y pasaportes) entre otros servicios, entró en producción en septiembre de 2013 y el contrato con la empresa que provee estos servicios tiene una duración de 10 años.

Dada la complejidad de un proceso licitatorio de esta envergadura, es necesario iniciar con anticipación el análisis de los requerimientos de un nuevo sistema.

Coordinación intersectorial para la atención de personas extranjeras

Para responder al alza de solicitudes de cédulas de identidad, se trabaja en coordinaciones con otros organismos para simplificar su flujo, coordinar su demanda y acortar los tiempos de respuesta.

Se está desarrollando un trabajo de integración con el Departamento de Extranjería y Migración del ministerio del Interior y Seguridad Pública, para generar interoperabilidad de datos entre ambas instituciones. Esto permitirá contar con la información de los visados en forma electrónica, lo que facilita y simplifica la solicitud de cédulas de identidad para personas extranjeras.



Clave simétrica

La actual cédula de identidad tiene potencialidades que pueden utilizarse, ya que el documento cuenta con un chip con capacidad de almacenar datos personales y biométricos encriptados, útiles para verificación de identidad por medios digitales.

A través del uso de la clave simétrica, y previa autorización del titular del documento, es posible acceder a los datos almacenados en el chip, posibilitando la emisión de certificados de firma electrónica, traspaso electrónico de datos para documentos como licencias de conducir o tarjetas estudiantiles, o la firma de documentos en notarias.

Mejoras en sitio web

Durante 2018 se realizará un proyecto de mejora de www.registrocivil.gob.cl, para contar con un portal que permita su adaptación a tamaños de pantalla de dispositivos móviles, incorporar ajustes de diseño gráfico para mejorar su usabilidad, y facilitar la actualización de contenidos para una adecuada y oportuna entrega de información a la comunidad.

Centro Especializado de Identificación Bicentenario

En la nueva oficina, ubicada en calle Amanda Labarca esquina Moneda, se atenderán solicitudes de cédulas de identidad para chilenos y extranjeros, pasaportes y también se realizarán los trámites de apostilla correspondientes a la región Metropolitana.

En ella, se implementará un modelo de servicios en que se privilegia la atención mediante reserva de hora y contará con 3 tótems de autoatención a fin de que los usuarios tengan acceso directo a certificados gratuitos y pagados, y clave única.



Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos